

Аннотации к рабочим программам
Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

ОГСЭ.00 Общий гуманитарный и социально-экономический цикл

ОГСЭ.01 Основы философии

Область применения программы

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

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

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

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

- Ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста;
- выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей.
- Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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 по выбранному профилю профессиональной деятельности

Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Объем образовательной программы 56 часов, в том числе:

- Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем 48 часов

- самостоятельной работы обучающегося 8 часов

ОГСЭ.02 История

Область применения программы

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

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

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения 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;
- определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте;
- демонстрировать гражданско-патриотическую позицию.

В результате освоения 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 - 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.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Объем образовательной программы 56 часов, в том числе:

- Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем 48 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 8 часов.

ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности

Область применения рабочей программы

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

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

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

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

- 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;

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

- 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

Требования WSR по компетенции № E57 «Администрирование отеля»

Студент должен уметь на английском языке:

- эффективно справляться со штатными и экстраординарными ситуациями;
- предоставлять туристическую информацию
- предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;
- регистрировать запросы гостей;
- предлагать помощь сотрудникам отеля относительно доставки багажа в номер.
- рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания
- воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;
- задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;
- проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Объем образовательной программы 234 часа, в том числе:

- Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем 172 часа;
- практические занятия 164 часа
- самостоятельной работы обучающегося 44 часа
- консультации 8 часов

ОГСЭ.04 Физическая культура

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальностям СПО: **43.02.14 Гостиничное дело**

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

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:

- о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;
- основы здорового образа жизни

Обучающийся должен обладать общими компетенциями:

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

Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Объем часов учебной нагрузки обучающегося **212** часов, в том числе:

- Нагрузка во взаимодействии с преподавателем (всего) **164** часа;
- практические занятия 158 часов
- самостоятельной работы обучающихся **48** часов.

ОГСЭ.05 Психология общения

Область применения программы

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

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

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

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

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

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

- 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;
- приемы саморегуляции в процессе общения.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Объем образовательной программы **90** часов, в том числе:

- Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем **68** часов;
- теоретическое обучение **30** часов
- практические занятия (если предусмотрено) **30** часов
- самостоятельной работы обучающегося **4** часа.
- консультации **8** часов

ОГСЭ.06 Основы финансовой грамотности

Область применения программы

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

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

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

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

- разбираться в финансовых институтах и финансовых продуктах, а также о способах получения информации об этих продуктах и институтах из различных источников;
- использовать полученную информацию в процессе принятия решений о сохранении и накоплении денежных средств, при оценке финансовых рисков, при сравнении преимуществ и недостатков различных финансовых услуг в процессе выбора;

- использовать такие способы повышения благосостояния, как инвестирование денежных средств, использование пенсионных фондов, создание собственного бизнеса.

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

- основные банковские услуги;
- работу с ценными бумагами;
- налоговую систему РФ;
- основы страхования;
- финансовые механизмы деятельности фирм;
- основы бизнес-планирования;
- роль денег в современном мире и возможные денежные риски;
- основы построения семейного бюджета.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Объем образовательной программы **54** часа, в том числе:

- Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем **40** часов;
- теоретическое обучение **20** часов
- практическое обучение **20** часов
- самостоятельной работы обучающегося **14** часов

ОГСЭ.07 Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основных профессиональных образовательных программ в соответствии с ФГОС по специальностям СПО.

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

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- использовать нормы позитивного социального поведения;
- использовать свои права адекватно законодательству;
- обращаться в надлежащие органы за квалифицированной помощью;
- анализировать и осознанно применять нормы закона с точки зрения конкретных условий их реализации;
- составлять необходимые заявительные документы;
- составлять резюме, осуществлять самопрезентацию при трудоустройстве;

- использовать приобретенные знания и умения в различных жизненных и профессиональных ситуациях.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- механизмы социальной адаптации;
- основополагающие международные документы, относящиеся к правам инвалидов;
- основы гражданского и семейного законодательства;
- основы трудового законодательства, особенности регулирования труда инвалидов;
- основные правовые гарантии инвалидам в области социальной защиты и образования;
- функции органов труда и занятости населения.

Обучающийся должен обладать общими компетенциями:

ОК1. 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.

Требования WSR по компетенции № E57 «Администрирование отеля»

Студент должен уметь:

- поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;

- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;
 - сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
 - правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры)
- знать
- необходимость соблюдения этикета общения с гостями;
 - способы преодоления барьеров эффективной коммуникации.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

объем образовательной программы **52** часа, в том числе:
 нагрузка во взаимодействии с преподавателем - **44** часа;
 самостоятельной работы обучающегося - **8** часов.

ЕН.00 Математический и общий естественнонаучный цикл

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

Область применения программы

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

Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина входит в математический и общий естественнонаучный цикл

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

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

- пользоваться современными средствами связи и оргтехникой;
- обрабатывать текстовую и табличную информацию;
- пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности;
- владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
- осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;
- использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения;
- применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
- обеспечивать информационную безопасность;

- применять антивирусные средства защиты информации;
 - осуществлять поиск необходимой информации
- В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:
- основные понятия автоматизированной обработки информации;
 - общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
 - базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
 - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
 - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
 - технологию освоения пакетов прикладных программ;
 - мультимедийные технологии обработки и представления информации;
 - основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности

Требования в WSR по компетенции № E57 «Администрирование отеля»

Студент должен знать:

- технологию работы с автоматизированными системами управления;
- технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ).

уметь:

- использовать программное обеспечение для совершения бронирования;
- эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Объем образовательной программы **198** часов

Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем **144** часа
в том числе

теоретическое обучение **8** часов

практические занятия (если предусмотрено) **128** часов

Самостоятельная работа **36** часов

Консультации **8** часов

ОП.00 Общепрофессиональные дисциплины

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Область применения программы

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

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

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;
- составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
- планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;
- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы
- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; 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;

- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.

- возможные траектории профессионального развития и самообразования психология коллектива;

- методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

- структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

- структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;

- правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).

- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;

- методику проведения тренингов для персонала

- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг

- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания

и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;

- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

Требования WSR по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»

специалист должен **знать**:

- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- технологический цикл обслуживания гостей;
- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).
- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;
- особенности межкультурной коммуникации с гостями;
- этику общения;
- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля;
- цель рекламной деятельности, используемой отелем;
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;
- воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт).
- основные методы исследования и анализа проблемной ситуации;
- пределы полномочий в принятии решения;
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

специалист должен **уметь**:

- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;
- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;
- поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;
- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;

- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
- эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;
- своевременно реагировать на специальные запросы;
- рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания;
- применять техники активных продаж;
- осуществлять заказ дополнительных услуг;
- демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Объем учебной дисциплины **142** часа

Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем **100** часов

в том числе:

теоретическое обучение **46** часов

практические занятия **46** часов

Самостоятельная работа **24** часа

Консультации **8** часов

ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг

Область применения программы

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

Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в раздел общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- планировать и прогнозировать продажи.
- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
- определять 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.
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
- излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
- 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

- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования.

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

- рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
- виды каналов сбыта гостиничного продукта.
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам;
- нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;
- перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;
- методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
- виды отчетности по продажам.
- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.

- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.
- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
- психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности
- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов.
- современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
- 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
- основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Объем учебной дисциплины **86** часов

Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем **76** часов
в том числе:

теоретическое обучение **38** часов

практические занятия **38** часов

Самостоятельная работа **10** часов

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Область применения программы

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

Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в раздел общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения

дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;
- оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных
- оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;
- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;
- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;
- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;

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

- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации
- правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности
- общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства
- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности, стандарты, нормы и правила ведения документации
- роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей
- правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе
- нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице
- права потребителей в гостиничном бизнесе
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности систему документооборота
- характеристика основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности систему документооборота
- характеристика основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности систему документооборота
- специфика договорных отношений с гостями отеля
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности

Требования WSR по компетенции № E57 «Администрирование отеля»

Студент должен **уметь:**

- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг

Студент должен **знать:**

- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона;
- организационную структуру отеля и алгоритмы взаимодействия служб;

- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Объем учебной дисциплины **94** часа

Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем **78** часов в том числе:

теоретическое обучение **38** часов

практические занятия **36** часов

Самостоятельная работа **16** часов

ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

Область применения программы

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

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

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

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

- Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей

структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
планировать и прогнозировать продажи

- Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения

- Управлять материально-производственными запасами

- Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; ценообразования;

- Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

- Выстраивать систему стимулирования работников службы питания

- Управлять материально-производственными запасами

- Рассчитывать нормативы работы горничных; Выстраивать систему стимулирования работников службы питания

- Управлять материально-производственными запасами

- Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

- Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

- применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию

- Применять методы максимизации доходов гостиницы;

- Анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы

- Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы, вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота, вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов.

- Отражать операции по бронированию номеров

- Вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.

- Разработать план самообразования, определить перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия. Организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта. Объективно оценить результаты профессионального роста.

- Самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами. Тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности.

- Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности.

- Владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей

- Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей. Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями. Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.

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

- Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;

- Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;

- Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;

- Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;

- Методы и формы оплаты труда видов. Виды и формы стимулирования труда. Тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия;

- Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

- Номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы

- Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда Методы и формы оплаты труда видов. Виды и формы стимулирования труда. Принципы управления материально-производственными запасами

- Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда Методы и формы оплаты труда видов. Виды и формы стимулирования труда. Принципы управления материально-производственными запасами

- Содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы; принципы ценообразования и подходы к ценообразованию

- Методы управления доходами гостиницы;

- Методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы

- основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; виды отчетности по продажам
- учет и порядок ведения кассовых операций;
- формы безналичных расчетов;
- методику экономического самообразования. Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия. Показатели профессионального и личного развития
- Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно- финансовой сфере и способы их разрешения.
- Специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания.
- Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия.
- Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Объем образовательной программы **156** часов

Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем **112** часов в том числе:

теоретическое обучение **56** часов

практические занятия **56** часов

Самостоятельная работа **26** часов

Консультации **8** часов

ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

Область применения программы

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

Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл

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

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

- Определять основные характеристики концепции гостиничного продукта
- Анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли
- Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
- Выстраивать траектории профессионального и личностного развития
- Организовывать работу коллектива и команды
- Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- Излагать свои мысли на государственном языке
- Оформлять документы
- Презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности
- Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности
- Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности
- Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности
- Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач
- Использовать современное программное обеспечение
- 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
- Составить план действия.
- Определить необходимые ресурсы.
- Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).

- Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
 - Реализовать составленный план
 - Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
 - Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
 - Составить план действия.
 - Определить необходимые ресурсы.
 - Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)
 - Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
 - Реализовать составленный план
 - Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
 - Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
 - Составить план действия.
 - Определить необходимые ресурсы.
 - Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)
 - Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
 - Реализовать составленный план
 - Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
 - Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:
- Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий
 - Основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия
 - Содержание актуальной нормативно-правовой документации
 - Современная научная и профессиональная терминология
 - Возможные траектории профессионального развития и самообразования
 - Психология коллектива
 - Психология личности
 - Основы проектной деятельности
 - Особенности социального и культурного контекста
 - Правила оформления документов.

- Общечеловеческие ценности
- Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности
- Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности
- Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности
- Пути обеспечения ресурсосбережения.
- Средства профилактики перенапряжения
- Основы здорового образа жизни;
- Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности
- Современные средства и устройства информатизации
- Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
- 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
- Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
- Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
- Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.

Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Объем учебной дисциплины **74** часа

Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем **62** часа
в том числе:

теоретическое обучение **31** час

практические занятия **31** час

Самостоятельная работа **12** часов

ОП.06 Иностранный язык (второй)

Область применения рабочей программы.

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

Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в профессиональный цикл и относится к общепрофессиональным дисциплинам.

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

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

- Решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия
- 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
- Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
- Выстраивать траектории профессионального и личностного развития
- Организовывать работу коллектива и команды
- Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- Излагать свои мысли на государственном языке
- Оформлять документы
- Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач
- Использовать современное программное обеспечение
- 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

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

- Виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении гостиничного предприятия;

- Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности
- Приемы структурирования информации
- Формат оформления результатов поиска информации
- Содержание актуальной нормативно-правовой документации
- Современная научная и профессиональная терминология
- Возможные траектории профессионального развития и самообразования
- Психология коллектива
- Психология личности
- Основы проектной деятельности
- Особенности социального и культурного контекста
- Правила оформления документов
- Современные средства и устройства информатизации
- 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

Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Объем учебной дисциплины 154 часа

Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем 124 часа
в том числе:

практические занятия 124 часа

Самостоятельная работа 30 часов

ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса

Область применения программы

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

Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина относится к общепрофессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- 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
- Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
- Выстраивать траектории профессионального и личностного развития
- Организовывать работу коллектива и команды
- Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- Излагать свои мысли на государственном языке
- Оформлять документы
- Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей. Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями. Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.
- Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи
- Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности
- Оформлять бизнес-план
- Рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования
- Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в

соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами

- Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами
- Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами
- Планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
- планировать и прогнозировать продажи;

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

- Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
- Алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана.
- Структура плана для решения задач
- Порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей
- Содержание актуальной нормативно-правовой документации
- Современная научная и профессиональная терминология
- Возможные траектории профессионального развития и самообразования
- Психология коллектива
- Психология личности
- Основы проектной деятельности
- Особенности социального и культурного контекста
- Правила оформления документов.
- Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия . Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.
- Основы предпринимательской деятельности
- Основы финансовой грамотности

- Правила разработки бизнес-планов
- Порядок выстраивания презентации
- Кредитные банковские продукты
- Методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- Методы планирования труда работников службы питания; структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием;
- принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы;
- методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- Методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием;
- принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы;
- методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;
- рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
- виды каналов сбыта гостиничного продукта

**Требования WSR по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE)
«Администрирование отеля»**

специалист должен **знать**:

- технологический цикл обслуживания гостей;
- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;

специалист должен уметь:

- применять техники активных продаж;
- демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Объем учебной дисциплины **86** часов

Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем **72** часа в том числе:

теоретическое обучение **36** часов

практические занятия **36** часов

Самостоятельная работа **14** часов

ОП.08 Безопасность жизнедеятельности

Область применения программы

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

Программа учебной дисциплины может быть использована при разработке программ дополнительного профессионального образования (повышения квалификации и переподготовки).

Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: учебная дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» относится к общепрофессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения 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-учетных 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;
- область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;
- порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

В результате освоения 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 серьезной 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;
- 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 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;
- область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;
- порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

Обучающийся должен обладать общими компетенциями:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы решения 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, людьми, находящимися в зонах пожара.

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.

Обучающийся должен обладать профессиональными компетенциями:

ПК 1.1. Организовывать несение службы и выезд по тревоге дежурного караула пожарной части.

ПК 1.2. Проводить подготовку личного состава к действиям по тушению пожаров.

ПК 1.3. Организовывать действия по тушению пожаров.

ПК 1.4. Организовывать проведение аварийно-спасательных работ.

ПК 2.1. Осуществлять проверки противопожарного состояния промышленных, сельскохозяйственных объектов, зданий и сооружений различного назначения.

ПК 2.2. Разрабатывать мероприятия, обеспечивающие пожарную безопасность зданий, сооружений, технологических установок и производств.

ПК 2.3. Проводить правоприменительную деятельность по пресечению нарушений требований пожарной безопасности при эксплуатации объектов, зданий и сооружений.

ПК 2.4. Проводить противопожарную пропаганду и обучать граждан, персонал объектов правилам пожарной безопасности.

ПК 3.1. Организовывать регламентное обслуживание пожарно-технического вооружения, аварийно-спасательного оборудования и техники.

ПК 3.2. Организовывать ремонт технических средств.

ПК 3.3. Организовывать консервацию и хранение технических и автотранспортных средств.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Объем учебной дисциплины – **102** часа,

в том числе:

Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – **68** часов;
самостоятельная работа: обучающегося – **34** часа.

ОП.09 Универсальные компетенции в профессиональной деятельности

Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

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

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

Целью освоения дисциплины является ознакомление с универсальными компетенциями, понимание сущности каждой компетенции и их влияния на эффективность учебной и профессиональной деятельности, освоение способов развития компетенций, совершенствование имеющихся и формирование отсутствующих компетенций, построение планов на будущее в части самообразования.

Универсальные компетенции – это совокупность способов действий обучающегося, обеспечивающих его возможность самостоятельно развиваться и совершенствоваться в направлении желаемого социального опыта и профессиональной деятельности на протяжении всей жизни.

Универсальные компетенции отражают запросы общества и личности к общекультурным и социально-личностным качествам выпускника.

К функциям универсальных компетенций относятся:

- обеспечение возможностей обучающегося самостоятельно осуществлять учение и профессиональную деятельность, ставить перед собой цели, искать и использовать необходимые средства и способы их достижения, контролировать и оценивать процесс и результаты деятельности;
- создание условий для гармоничного развития личности и её самореализации на основе готовности к непрерывному образованию, необходимость которого обусловлена поликультурностью общества и высокой профессиональной мобильностью;
- обеспечение успешного усвоения знаний, умений и навыков и формирование компетентностей в любой предметной области;
- обеспечение эффективного поведения на рынке труда.

Взаимосвязь общих компетенций и гибких навыков (soft skills)

| Гибкие навыки | Общие компетенции |
|--|--|
| Универсальные | |
| 1. Персональная эффективность | |
| 1.1 Сбор информации и ее обработка | ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |
| 1.2 Саморефлексия и самоанализ | ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей |
| 1.3 Критическое мышление | ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |
| 1.4 Креативное мышление | |
| 1.5 Системное мышление | |
| 1.6 Решение проблем и принятие решений | |
| 1.7 Целеполагание | |
| 1.8 Стрессоустойчивость | ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| 1.9 Способность работать в условиях форс-мажора и неопределенности | |
| 1.10 Способность быстро обучаться | |
| 2. Взаимодействие с людьми | |
| 2.1 Коммуникация | 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 |
| 2.2 Клиентоориентированность | |
| 2.3 Ненасильственное общение | |
| 2.4 Работа в команде | |
| 2.5 Эмоциональный интеллект | |
| 3. Управленческие навыки | |
| 1. Наставничество | ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами |
| 2. Управление проектами и командами | |
| 3. Постановка и оценка задач | |
| 4. Лидерство | |

Планируемые результаты обучения

В ходе освоения дисциплины студент должен

Уметь:

- проводить самоанализ и саморефлексию;
- работать в проектной группе;
- ставить цели и задачи в соответствии с проблемами;
- слушать и слышать

Знать:

- способы развития компетенций;
- виды мышления и коммуникаций;
- способы выхода из конфликтных ситуаций.

Иметь представление и понимать:

- об универсальных компетенциях;
- сущность каждой компетенции и ее влияния на эффективность учебной и профессиональной деятельности;
- о средствах развития и совершенствования компетенций.

Иметь:

Уровень сформированности универсальных компетенций не ниже первого.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Объем учебной дисциплины **38** часов

Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем **36** часов в том числе:

теоретическое обучение **18** часов

практические занятия **18** часов

Самостоятельная работа **2** часа

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

Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции.

Перечень 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

Перечень профессиональных компетенций

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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

знать:

- 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:

- 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;

Требования WSR по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»

специалист должен **знать**:

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- документооборот (кассовые операции, утвержденные формы строгой отчетности);
- технологический цикл обслуживания гостей;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).
- особенности межкультурной коммуникации с гостями;
- этику общения;
- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля;
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;
- основные методы исследования и анализа проблемной ситуации;
- пределы полномочий в принятии решения;
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

специалист должен **уметь**:

- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;
- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;
- поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;

- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
- эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;
- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;
- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями; соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;
- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
- демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб;
- задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;
- передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Объем часов – 404 часа, в т.ч.:

Нагрузка во взаимодействии с преподавателем – 136 часов, в т.ч.:

МДК 01.01 – 96 часов

МДК 01.02 – 40 часов

Практика:

- учебная 72 часа

- производственная 144 часа

Экзамен по МДК 01.01 – 18 часов

Экзамен по профессиональному модулю – 18 часов

Самостоятельная работа студентов – 16 часов

Производственная практика ПП 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

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

Область применения программы

Рабочая программа производственной практики **ПП 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** является составной частью основной профессиональной образовательной программы, обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального **образования 43.02.14 Гостиничное дело** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **ПП 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** и соответствующих

профессиональных компетенций (ПК):

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.

общих компетенций (ОК):

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. Цели и задачи производственной практики – требования к результатам освоения производственной практики:

Производственная практика направлена на углубление первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций.

Производственная практика осуществляется на функциональных рабочих местах в ГАУ КО ПОО «Колледж сервиса и туризма».

Целью производственной практики является овладение видом деятельности организации и контролю текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения и приобретение практического опыта:

иметь практический опыт:

-разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

-планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

уметь:

-планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

-проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

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

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

-контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране.

Задачи производственной практики:

1. Закрепление теоретических знаний студентов, полученных в процессе изучения МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

2. Участие студента в практической работе на функциональном рабочем месте в соответствии со специальностью 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Изучение конкретного опыта и практики оформления документов в соответствии с выполняемыми должностными обязанностями.

4. Овладение практическими навыками и методами, необходимыми для решения конкретных профессиональных задач.

Количество часов на освоение программы производственной практики:

Объем часов: 144 часа.

Производственная практика проводится после освоения студентами МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

УП 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

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

Область применения программ

Рабочая программа производственной практики **УП 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** является составной частью основной профессиональной образовательной программы, обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального **образования 43.02.14 Гостиничное дело** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.**

Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения модуля в рамках учебной практики:

Цели учебной практики:

1. Приобретение первоначального **практического опыта:**
 - по разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
 - планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
2. Последующее освоение **общих (ОК) и профессиональных компетенций ПК):**

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.

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.

ОК6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК7. 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

Учебная практика проводится после освоения студентами МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения Учебная практика проводится в мастерских «Администрирование отеля».

Учебная практика проводится в виде практических занятий, на которых студенты выполняют, а преподаватель оценивает практические работы.

Студенты, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить практику по месту трудовой деятельности в случаях, если профессиональная деятельность, осуществляемая ими, соответствует требованиям рабочей программы учебной практики.

Практическая подготовка обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов организуется с учетом особенностей

их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Количество часов на освоение программы практики:

Объем часов 72

ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**» и соответствующие ему профессиональные компетенции, и общие компетенции:

Перечень 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.

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.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт

- 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

- 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

- 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;
- 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.

**Требования WSR по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE)
«Администрирование отеля»**

специалист должен знать:

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;

- документооборот (кассовые операции, утвержденные формы строгой отчетности);
- технологический цикл обслуживания гостей;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).
- особенности межкультурной коммуникации с гостями;
- этику общения;
- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля;
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;
- основные методы исследования и анализа проблемной ситуации;
- пределы полномочий в принятии решения;
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

специалист должен уметь:

- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;
- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;
- поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;
- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
- эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;
- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;
- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями; соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;
- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
- демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб;
- задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;
- передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля: всего – 392 часа, в том числе:

Нагрузка во взаимодействии с преподавателем – 148 часов, в т.ч.:

- МДК 02.01 – 108 часов,

- МДК 02.02 – 40 часов,

на практики:

- учебную - 72 часа,

- производственную - 108 часов.

Экзамен по МДК 01.01 – 18 часов

Экзамен по профессиональному модулю – 18 часов

Самостоятельная работа студентов – 28 часов

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА ПП 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Область применения программ

Рабочая программа производственной практики **ПП 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания** является составной частью основной профессиональной образовательной программы, обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального **образования 43.02.14 Гостиничное дело** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания** и соответствующих

профессиональных компетенций (ПК):

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.

общих компетенций (ОК):

ОК1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Цели и задачи производственной практики – требования к результатам освоения производственной практики:

Производственная практика направлена на углубление первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций.

Производственная практика осуществляется на функциональных рабочих местах в ГАУ КО ПОО «Колледж сервиса и туризма».

Целью производственной практики является овладение видом деятельности организации и контролю текущей деятельности сотрудников службы питания и приобретение практического опыта:

иметь практический опыт:

-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:

-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.

Задачи производственной практики:

1. Закрепление теоретических знаний студентов, полученных в процессе изучения МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.

2. Участие студента в практической работе на функциональном рабочем месте в соответствии со специальностью 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Изучение конкретного опыта и практики оформления документов в соответствии с выполняемыми должностными обязанностями.

4. Овладение практическими навыками и методами, необходимыми для решения конкретных профессиональных задач.

Рекомендуемое количество часов практики на освоение программы профессионального модуля 02

Объем часов производственной практики: **108 часов.**

Производственная практика проводится после освоения студентами МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.

УП 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Область применения программ

Рабочая программа учебной практики УП 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания является составной частью основной профессиональной образовательной программы, обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.**

Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения модуля в рамках учебной практики:

Цели учебная практика

1. Приобретение первоначального практического опыта:

- 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.

2. Последующее освоение общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

- 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.

Код Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций.

- 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.

Задачи учебной практики:

1. Закрепление теоретических знаний студентов, полученных в процессе изучения МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

2. Овладение практическими навыками и методами необходимыми для выполнения работ по виду деятельности Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.

Учебная практика проводится после освоения студентами **МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**. Учебная практика проводится в учебном кабинете ИКТ и в мастерских «Ресторанный сервис».

Учебная практика проводится в виде практических занятий, на которых студенты выполняют, а преподаватель оценивает практические работы.

Студенты, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить практику по месту трудовой деятельности в случаях, если профессиональная деятельность, осуществляемая ими, соответствует требованиям рабочей программы учебной практики.

Практическая подготовка обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Количество часов на освоение программы практики:

Объем часов 72

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

Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные

компетенции:

Перечень 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.

Перечень профессиональных компетенций. 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.

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.

**Требования WSR по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE)
«Администрирование отеля»**

специалист должен знать:

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- документооборот (кассовые операции, утвержденные формы строгой отчетности);
- технологический цикл обслуживания гостей;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).

- особенности межкультурной коммуникации с гостями;
- этику общения;
- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля;
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;
- основные методы исследования и анализа проблемной ситуации;
- пределы полномочий в принятии решения;
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

специалист должен уметь:

- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;
- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;
- поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;
- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
- эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;
- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;
- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями; соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;
- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
- демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб;
- задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;
- передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля: всего – 618 часов, в том числе:

Нагрузка во взаимодействии с преподавателем – 162 часа

- МДК 03.01 – 154 часа

- МДК 03.02 – 50 часов,

курсовая работа – 20 час;

практики:

- учебную - 72 часа,

- производственную - 324 часа.

Консультации – 8 час.

Экзамен по модулю - 18 часов

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА ПП 03.01 Обслуживание и эксплуатация номерного фонда

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

Область применения программы

Рабочая программа производственной практики **ПП 03.01 Обслуживание и эксплуатация номерного фонда** является составной частью основной профессиональной образовательной программы, обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **43.02.14 Гостиничное дело** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** и соответствующих

профессиональных компетенций (ПК):

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.

общих компетенций (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.
- 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.

Цели и задачи производственной практики – требования к результатам освоения производственной практики:

Производственная практика направлена на углубление первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций.

Производственная практика осуществляется на функциональных рабочих местах в наименовании организаций.

Целью производственной практики является овладение видом деятельности **наименование** и приобретение практического опыта:

- по разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Задачи производственной практики:

1. Закрепление теоретических знаний студентов, полученных в процессе изучения МДК

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

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

2. Участие студента в практической работе на функциональном рабочем месте в соответствии со специальностью.

3. Изучение конкретного опыта и практики оформления документов в соответствии с выполняемыми должностными обязанностями.

4. Овладение практическими навыками и методами, необходимыми для решения конкретных профессиональных задач.

Рекомендованное количество часов на освоение программы производственной практики:

Объем часов **324** .

Производственная практика проводится после освоения студентами МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

УП 03.01 Обслуживание и эксплуатация номерного фонда

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

Область применения программы

Рабочая программа учебной практики **УП 03.01 Обслуживание и эксплуатация номерного фонда** является составной частью основной профессиональной образовательной программы, обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **43.02.14 Гостиничное дело** в части освоения вида профессиональной деятельности **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**.

Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения модуля в рамках учебной практики:

Цели учебная практика

1. Приобретение первоначального **практического опыта:**

- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Последующее освоение **общих (ОК) и профессиональных компетенций ПК):**

- 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.

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.

Задачи учебной практики:

Закрепление теоретических знаний студентов, полученных в процессе изучения

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

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

2. Владение практическими навыками и методами необходимыми для выполнения работ по виду деятельности наименование.

1.3. Количество часов на освоение программы практики:

Объем часов 72

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

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности **«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»** по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции:

Перечень 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.
- 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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:
Иметь практический опыт

в:

- 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:
- 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:
- 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;

- 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.

Требования WSR

Специалист должен знать:

- особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- каналы прямых и непрямых продаж;
- технологию работы с автоматизированными системами управления;
- тарифную политику;
- виды бронирования;
- способы гарантирования и аннулирования бронирования;
- основные финансовые показатели деятельности отеля;
- политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами.

Специалист должен уметь:

- осуществлять различные виды бронирования;
- использовать различные способы бронирования номерного фонда;
- осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;
- работать с комментариями к бронированию;
- использовать программное обеспечение для совершения бронирования.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля: Всего – 586 часов, включая:

Нагрузка во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:

МДК 04.01 - 154 часа ,

МДК04.02 – 54 часа

практики:

учебная - 72 часа

производственная - 288 часов

Экзамен по модулю – 18 часов

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА ПП 04.01 Бронирование и продажи гостиничных продуктов

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

Область применения программы

Рабочая программа производственной практики **ПП 04.01 Бронирование и продажи гостиничных продуктов** является составной частью основной профессиональной образовательной программы, обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **43.02.14 Гостиничное дело** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** и соответствующих

профессиональных компетенций (ПК):

- 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

общих компетенций (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.
 - 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.

Цели и задачи производственной практики – требования к результатам освоения производственной практики:

Производственная практика направлена на углубление первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций.

Производственная практика осуществляется на функциональных рабочих местах в гостиничных предприятиях.

Целью производственной практики является овладение видом деятельности **наименование** и приобретение практического опыта:

- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- по разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Задачи производственной практики:

1. Закрепление теоретических знаний студентов, полученных в процессе изучения МДК:

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

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

2. Участие студента в практической работе на функциональном рабочем месте в соответствии со специальностью.

3. Изучение конкретного опыта и практики оформления документов в соответствии с выполняемыми должностными обязанностями.

4. Овладение практическими навыками и методами, необходимыми для решения конкретных профессиональных задач.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы производственной практики:

Объем часов 288

Производственная практика проводится после освоения студентами МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

УП 04.01 Бронирование и продажи гостиничных продуктов

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

Область применения программы

Рабочая программа учебной практики **УП 04.01 Бронирование и продажи гостиничных продуктов** является составной частью основной профессиональной образовательной программы, обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело среднего профессионального образования **43.02.14 Гостиничное дело** в части освоения вида профессиональной деятельности **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.**

Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения модуля в рамках учебной практики:

Цели учебная практика

1. Приобретение первоначального **практического опыта:**

– планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;

- по разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Последующее освоение **общих (ОК) и профессиональных компетенций ПК):**

- 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.
- 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

Задачи учебной практики:

1. Закрепление теоретических знаний студентов, полученных в процессе изучения

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

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

2. Овладение практическими навыками и методами необходимыми для выполнения работ по виду деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Количество часов на освоение программы практики:

Объем часов 72

ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 11695 Горничная

Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: Выполнение работ по профессии «Горничная» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

Перечень 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.

Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций

ВД 1 Выполнение работ по профессии «Горничная»

ПК 5.1. Организовывать и выполнять работу по уборке номеров и помещений общего пользования.

ПК 5.2. Организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента.

ПК 5.3. Принимать заказы от проживающих на бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение..

ПК 5.4. Организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт в:

- организации и выполнения работ по уборке номеров и помещений общего пользования.

уметь организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента.

принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;

комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства;

организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей;

знать правила поведения горничной в номере и гостевых зонах, во время нестандартных ситуаций в номере;

порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

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 персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
порядок и процедуру отправки одежды в стирку, и чистку, и получения готовых заказов;
правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей;

Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля: всего -242 часа, в том числе:

- нагрузку во взаимодействии с преподавателем—36 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 8 часов;
- учебной практики - 72 часа,
- производственной практики – 108 часов

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА ПП 05.01 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная

ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 11695 Горничная

Область применения программы

Рабочая программа производственной практики по ПП 05. Выполнение работ по профессии 11695 Горничная.

является составной частью основной профессиональной образовательной программы, обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): соответствующих

профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1. Организовывать и выполнять работу по уборке номеров и помещений общего пользования.

ПК 5.2. Организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента.

ПК 5.3. Принимать заказы от проживающих на бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение.

ПК 5.4. Организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей.

общих компетенций (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.

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.

Цели и задачи производственной практики – требования к результатам освоения производственной практики:

Производственная практика направлена на углубление первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций.

Производственная практика осуществляется на функциональных рабочих местах в отелях города Калининграда и Калининградской области.

Целью производственной практики является овладение видом деятельности горничной и приобретение практического опыта:

- организации и выполнения работ по уборке номеров и помещений общего пользования

уметь:

- организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента.
- принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;
- комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства;
- организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей;

Задачи производственной практики:

1. Закрепление теоретических знаний студентов, полученных в процессе изучения МДК 05.01 Технология обслуживания гостиничного фонда.
2. Участие студента в практической работе на функциональном рабочем месте горничной.
3. Изучение конкретного опыта и практики оформления документов в соответствии с выполняемыми должностными обязанностями.
4. Овладение практическими навыками и методами, необходимыми для решения конкретных профессиональных задач.

Количество часов на освоение программы производственной практики:

Объем часов - **108**.

Производственная практика проводится после освоения студентами МДК 05.01 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная.

УП 05.01 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная

ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 11695 Горничная

Область применения программы

Рабочая программа учебной практики УП 05.01 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная является составной частью основной профессиональной образовательной программы, обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **43.02.14 Гостиничное дело** в части освоения вида профессиональной деятельности Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения модуля в рамках учебной практики:

Цели учебной практики

1. Приобретение первоначального **практического опыта**:
 - организации и выполнения работ по уборке номеров и помещений общего пользования
2. Последующее освоение **общих (ОК) и профессиональных компетенций ПК**:

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. ПК 5.1. Организовывать и выполнять работу по уборке номеров и помещений общего пользования.

ПК 5.2. Организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента.

ПК 5.3. Принимать заказы от проживающих на бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение.

ПК 5.4. Организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей.

Задачи учебной практики:

1. Закрепление теоретических знаний студентов, полученных в процессе изучения МДК 05.01 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная

2. Овладение практическими навыками и методами необходимыми для выполнения работ по виду деятельности.

Количество часов на освоение программы практики:

Объем часов - 72