АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

АННОТАЦИЯ РАБОЧИХ ПРОГРАММ УЧЕБНЫХ ПРЕДМЕТОВ, УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ

Специальность
40.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО
(на базе среднего общего образования)

Казань

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ФИЛОСОФИИ»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель – изучение системы знаний в области основ философии.

Задачи:

- развить умение анализировать философские тексты, классифицировать различные направления философской мысли, излагать материал в области философии;
- вырабатывать навыки изложения и отстаивания собственного видения рассматриваемых проблем и способов их разрешения, овладение приемами ведения дискуссии и полемики, диалога.
- сформировать у обучающихся целостное системное представление о мире и месте человека в нем.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы философии» относится к обязательной части общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и	Знать: условия формирования личности, свободы и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; социальные и этические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий. Уметь: рационально и критически размышлять над глубинными

личностное развитие	ценностями и ориентирами человеческой жизни.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать: роль философии в жизни человека и общества; особенности формирования духовного мира и мировоззренческой культуры личности в зависимости от внешних факторов. Уметь: самостоятельно анализировать и оценивать мировоззренческие и этические позиции окружающих людей, общества в целом, государств и политических режимов; соединять историзм и многообразие мировоззренческих ориентаций, свойственных различным культурам, при осмыслении их общечеловеческого гуманистического содержания.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: философские и социально-философские теории и концепции, обращенные к человеку, к анализу тенденций современного общественного развития, социокультурных изменений, происходящих в государстве. Уметь: применять разносторонние специально-научные, технические и гуманитарные знания как единый системный комплекс; быстро адаптироваться к радикальным изменениям в содержании и целях деятельности, способствовать социальной и производственной мобильности.

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны;

ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций;

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих;

ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»;

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

ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях;

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека;

уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности;

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

ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях;

ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой;

ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры;

ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	1 семестр
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	49	49
• лекции	36	36
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	12	12
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• консультации	1	1
2. Самостоятельная работа студентов, всего	8	8
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-
4.Промежуточная аттестация: Экзамен	12	12
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	69	69

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ИСТОРИЯ»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель преподавания истории состоит в овладении обучающимися системой знаний по истории, формировании у студентов комплексного представления об истории, культурно-историческом своеобразии России, ее месте в мире, понимания общественно-политических и социально-экономических проблем нашей страны и других государств путем анализа источников, фактов и событий причинно-следственных связей, закономерностей исторического развития.

Задачи изучения дисциплины:

– познакомить студентов с основными этапами и закономерностями развития истории;

– показать на исторических примерах органическую взаимосвязь российской и мировой истории;

– определить место мировых цивилизаций в историческом процессе;

– воспитать уважение к истории и культуре народов России и всего мира;

– сформировать общероссийский патриотизм;

– повысить политическую, правовую, гражданскую и духовную культуру студентов;

– подготовить обучающихся к активному участию в современной общественной и политической жизни страны;

– привить навыки исторического мышления, обобщения и прогнозирования;

– подготовить широко образованных, творческих и критически мыслящих специалистов, умеющих применять исторические знания на практике и в профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «История» относится к обязательной части общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать: условия формирования личности, свободы и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; социальные и этические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий. Уметь: рационально и критически размышлять над глубинными ценностями и ориентирами человеческой жизни.
ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать: роль философии в жизни человека и общества; особенности формирования духовного мира и мировоззренческой культуры личности в зависимости от внешних факторов. Уметь: самостоятельно анализировать и оценивать мировоззренческие и этические позиции окружающих людей, общества в целом, государств и политических режимов; соединять историзм и многообразие мировоззренческих ориентаций, свойственных различным культурам, при осмыслении их общечеловеческого гуманистического содержания.
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: философские и социально-философские теории и концепции, обращенные к человеку, к анализу тенденций современного общественного развития, социокультурных изменений, происходящих в государстве. Уметь: применять разносторонние специально-научные, технические и гуманитарные знания как единый системный комплекс; быстро адаптироваться к радикальным изменениям в содержании и целях деятельности, способствовать социальной и производственной мобильности.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны;

ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию,

демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций;

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих;

ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»;

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

ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях;

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности;

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

ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях;

ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой;

ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры;

ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	1 семестр
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	49	49
• лекции	36	36
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	12	12
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• консультации	1	1
2. Самостоятельная работа студентов, всего	8	8
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-
4.Промежуточная аттестация: Экзамен	12	12
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	69	69

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

1.Цель и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины является сформировать способности и навыки студентов по изучению иностранного языка, нацеленные на восприятие и понимания сущности и социальной значимости будущей профессии.

Задачи изучения дисциплины:

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
- работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий;
- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;
-ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Иностранный язык в профессиональной деятельности» относится к обязательной части общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих и профессиональных* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать: условия формирования личности, свободы и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; социальные и этические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий. Уметь: рационально и критически размышлять над глубинными ценностями и ориентирами человеческой жизни.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать: роль философии в жизни человека и общества; особенности формирования духовного мира и мировоззренческой культуры личности в зависимости от внешних факторов. Уметь: самостоятельно анализировать и оценивать мировоззренческие и этические позиции окружающих людей, общества в целом, государств и политических режимов; соединять историзм и многообразие мировоззренческих ориентаций, свойственных различным культурам, при осмыслении их общечеловеческого гуманистического содержания.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: философские и социально-философские теории и концепции, обращенные к человеку, к анализу тенденций современного общественного развития, социокультурных изменений, происходящих в государстве. Уметь: применять разносторонние специально-научные, технические и гуманитарные знания как единый системный комплекс; быстро адаптироваться к

	радикальным изменениям в содержании и целях деятельности, способствовать социальной и производственной мобильности.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	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; 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.
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях; Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и 29 преимуществами отеля;

	Иметь практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;Уметь: 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; Уметь: 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; Иметь практический опыт: 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.
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели 31 качества обслуживания; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; Иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и

	эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материальнотехнического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: 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; Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам; Уметь: 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; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для

	поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов					
	Всего	1 сем.	2 сем.	3 сем.	4 сем.	5сем.
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	176	32	40	32	38	34
• лекции	-	-	-	-	-	-
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	176	32	40	32	38	34
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-	-	-	-	-
• консультации	-	-	-	-	-	-
2. Самостоятельная работа студентов, всего	24	8	16	-	-	-
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-	-	-	-	-
4.Промежуточная аттестация: Аудиторная контрольная работа *(1-4 семестр)* Экзамен *(6 семестр)*						
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	200	40	56	32	38	34

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины – формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей профессиональной деятельности.

Цели освоения учебной дисциплины «Физическая культура» соответствуют общим целям основной образовательной программы ФСПО.

Задачи освоения учебной дисциплины заключаются в формировании мотивационно-ценностного отношения к физической культуре, установки на ведение здорового образа жизни, физическое самосовершенствование и самовоспитание.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Физическая культура» относится к обязательной части общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья	Знать: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения

в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Уметь: использовать физкультурнооздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов					
	Всего	1 сем	2 сем	3 сем	4 сем	5 сем
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	188	32	40	38	38	40
• лекции	18	6	-	6	-	6
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	170	26	40	32	38	34
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-	-	-	-	-
• консультации	-	-	-	-	-	-
2. Самостоятельная работа студентов, всего	-	-	-	-	-	-
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-	-	-	-	-
4.Промежуточная аттестация: *Зачет* (1-4 семестр) *Дифференцированный зачет* (6 семестр)						
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	188	32	40	38	38	40

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины:

-понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

-организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

-принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

-осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

Задачи изучения дисциплины:

-работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

-ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности;

-развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология общения» относится к обязательной части общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих и профессиональных* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 01.	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном

	и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
ОК.2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать: условия формирования личности, свободы и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; социальные и этические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий. Уметь: рационально и критически размышлять над глубинными ценностями и ориентирами человеческой жизни.
ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать: роль философии в жизни человека и общества; особенности формирования духовного мира и мировоззренческой культуры личности в зависимости от внешних факторов. Уметь: самостоятельно анализировать и оценивать мировоззренческие и этические позиции окружающих людей, общества в целом, государств и политических режимов; соединять историзм и многообразие мировоззренческих ориентаций, свойственных различным культурам, при осмыслении их общечеловеческого гуманистического содержания.
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: философские и социально-философские теории и концепции, обращенные к человеку, к анализу тенденций современного общественного развития, социокультурных изменений, происходящих в государстве. Уметь: применять разносторонние специально-научные, технические и гуманитарные знания как единый системный комплекс; быстро адаптироваться к радикальным изменениям в содержании и целях деятельности, способствовать социальной и производственной мобильности.
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению

гостиницы.	информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и 29 преимуществами отеля; Иметь практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; Уметь: 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; Уметь: 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; Иметь практический опыт: 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;
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели 31 качества обслуживания; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; Иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; 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; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние

	номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: 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; Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для	Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам; Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта

поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	гостиничного продукта; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	5 семестр
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	62	62
• лекции	28	28
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	34	34
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• консультации	-	-
2. Самостоятельная работа студентов, всего	-	-
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-
4.Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет		
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	62	62

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ИНФОРМАТИКА И ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины является использование информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности

Задачи изучения дисциплины:

- Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
- Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности» относится к обязательной части математического и общего естественнонаучного цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих* и *профессиональных* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать

	информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	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 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
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Знать: 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; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы; Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном

	языке; Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и 29 преимуществами отеля; Иметь практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: 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; Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

	Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам; Уметь: 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; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	2 семестр
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	181	181
• лекции	62	62
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	120	120

• консультации	1	1
2. Самостоятельная работа студентов, всего	20	20
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-
4.Промежуточная аттестация: Экзамен	9	9
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	210	210

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭЛЕМЕНТЫ ВЫСШЕЙ МАТЕМАТИКИ»

1.Цель и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины является формирование представлений о математике как универсальном языке науки, средстве моделирования явлений и процессов, об идеях и методах математики; развитие логического мышления, пространственного воображения, алгоритмической культуры, критичности мышления на уровне, необходимом для будущей профессиональной деятельности, для продолжения образования и самообразования.

Задачи изучения дисциплины:

- овладение математическими знаниями и умениями по классическим разделам математики, необходимыми в повседневной жизни, для изучения смежных естественнонаучных дисциплин на базовом уровне и дисциплин профессионального цикла, для получения образования в областях, не требующих углубленной математической подготовки;
- воспитание средствами математики культуры личности, понимания значимости математики для научно-технического прогресса, отношения к математике как к части общечеловеческой культуры через знакомство с историей развития математики, эволюцией математических идей.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Элементы высшей математики» относится к вариантивной части математического и общего естественнонаучного цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или

	проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Знать: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	1 семестр
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	48	48
• лекции	16	16
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	32	32
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• консультации	-	-
2. Самостоятельная работа студентов, всего	8	8
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-
4.Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет		
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	56	56

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины является: актуализация дополнительного экономического образования обучающихся с приоритетом практической, прикладной направленности образовательного процесса; повышение социальной адаптации и профессиональной ориентации обучающихся; развитие финансово-экономического образа мышления; способности к личному самоопределению и самореализации; воспитание ответственности за экономические и финансовые решения; уважения к труду и предпринимательской деятельности; формирование опыта рационального экономического поведения; освоение знаний по финансовой грамотности для будущей работы в качестве специалиста и эффективной самореализации в экономической сфере.

Задачи изучения дисциплины:

- усвоение базовых понятий и терминов курса, используемых для описания процессов и явлений, происходящих в финансовой сфере, для интеграции экономических данных и финансовой информации;
- формирование функциональной финансовой грамотности, позволяющей анализировать проблемы и происходящие изменения в сфере экономики, вырабатывать на этой основе аргументированные суждения, умения оценивать возможные последствия принимаемых решений;
- развитие навыков принятия самостоятельных экономически обоснованных решений;
- выработка навыков проведения исследований экономических явлений в финансовой сфере: анализ, синтез, обобщение финансово-экономической информации, прогнозирование развития явления и поведения людей в финансовой сфере;
- формирование информационной культуры обучаемых, умение отбирать информацию и работать с ней на различных носителях, понимание роли информации в деятельности человека на финансовом рынке;
- формирование сетевого взаимодействия образовательного учреждения с профессиональными участниками финансового рынка, представителями регулирующих, общественных и некоммерческих организаций.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Финансовая грамотность» относится к вариативной части математического и общего естественнонаучного цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки

специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Знать: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	1 семестр
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	32	32
• лекции	16	16
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	16	16

• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• консультации	-	-
2. Самостоятельная работа студентов, всего	8	8
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-
4.Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет		
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	40	40

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины является освоение студентами основных методов управления предприятием, в современных условиях хозяйствования, процессами принятия решений в области менеджмента, ознакомление с современными методами и приемами работы в условиях конкуренции, для решения принципиально новых задач, привитие студентам теоретических знаний, умений и навыков решения практических вопросов и основных задач управления персоналом для эффективного использования способностей сотрудников предприятия

Задачи изучения дисциплины: изучение основных элементов системы менеджмента, определение роли и места менеджера в организации, требований к современному руководителю, получение комплексного представления о методологии современного менеджмента, выявление особенности персонала предприятия как объекта управления, место и роль управления кадрами в системе управления предприятием, принципы управления персоналом.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном бизнесе» относится к обязательной части профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих и профессиональных* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;

	выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
ОК.2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать: условия формирования личности, свободы и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; социальные и этические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий. Уметь: рационально и критически размышлять над глубинными ценностями и ориентирами человеческой жизни.
ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать: роль философии в жизни человека и общества; особенности формирования духовного мира и мировоззренческой культуры личности в зависимости от внешних факторов. Уметь: самостоятельно анализировать и оценивать мировоззренческие и этические позиции окружающих людей, общества в целом, государств и политических режимов; соединять историзм и многообразие мировоззренческих ориентаций, свойственных различным культурам, при осмыслении их общечеловеческого гуманистического содержания.
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: философские и социально-философские теории и концепции, обращенные к человеку, к анализу тенденций современного общественного развития, социокультурных изменений, происходящих в государстве. Уметь: применять разносторонние специально-научные, технические и гуманитарные знания как единый системный комплекс; быстро адаптироваться к радикальным изменениям в содержании и целях деятельности, способствовать социальной и производственной мобильности.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей,	Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)

применять стандарты антикоррупционного поведения.	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	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 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
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Знать: 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; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы; Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

	проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и 29 преимуществами отеля; Иметь практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; Уметь: 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Знать: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, 30 методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; 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; Иметь практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
ПК 2.2. Организовывать деятельность	Знать: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной

работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; Уметь: 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; Иметь практический опыт: 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;
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели 31 качества обслуживания; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания; Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; Иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и	Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания

эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; Иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; 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; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Знать: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта; Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;

	планировать и прогнозировать продажи; Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: 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; Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам; Уметь: 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; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	1 семестр
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	113	113
• лекции	64	64
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	48	48
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• консультации	1	1
2. Самостоятельная работа студентов, всего	21	21
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-
4.Промежуточная аттестация: Экзамен	12	12
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	146	146

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ МАРКЕТИНГА И ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины является освоение системы знаний в области маркетинга гостиничных услуг.

Задачи изучения дисциплины:

- исследование, анализ, оценка и прогнозирование состояния рынков;
- оценка потребностей реальных и потенциальных потребителей, а также уровня их удовлетворенности качеством и безопасностью гостиничных услуг;
- изучение состояния и динамики потребительского спроса на гостиничные услуги с целью использования полученной информации в процессе разработки и принятия управленческих решений, направленных на модернизацию действующих и разработку новых услуг, совершенствование системы предоставления услуг, улучшение конечных результатов деятельности гостиницы;

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы маркетинга и гостиничных услуг» относится к обязательной части профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих и профессиональных* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы

	решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
ОК.2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать: роль философии в жизни человека и общества; особенности формирования духовного мира и мировоззренческой культуры личности в зависимости от внешних факторов. Уметь: самостоятельно анализировать и оценивать мировоззренческие и этические позиции окружающих людей, общества в целом, государств и политических режимов; соединять историзм и многообразие мировоззренческих ориентаций, свойственных различным культурам, при осмыслении их общечеловеческого гуманистического содержания.
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: философские и социально-философские теории и концепции, обращенные к человеку, к анализу тенденций современного общественного развития, социокультурных изменений, происходящих в государстве. Уметь: применять разносторонние специально-научные, технические и гуманитарные знания как единый системный комплекс; быстро адаптироваться к радикальным изменениям в содержании и целях деятельности, способствовать социальной и производственной мобильности.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	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 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
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Знать: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования.
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Знать: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта; Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: 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; Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

	ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам; Уметь: 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; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	2 семестр

1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	101	101
• лекции	60	60
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	40	40
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• консультации	1	1
2. Самостоятельная работа студентов, всего	20	20
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-
4.Промежуточная аттестация: Экзамен	9	9
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	130	130

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цели дисциплины:

- формирование правосознания, воспитание уважительного отношения к нормам закона;
- дальнейшее развитие и совершенствование способности и готовности к трудовой деятельности, осознанному выбору профессии; навыков самоорганизации и саморазвития; информационных умений и навыков;
- приобретение знаний о развитии правовой информатизации и практических навыков по организации защиты прав личности;
- воспитание гражданина и патриота;
- применение полученных знаний и умений в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- обеспечить обучающихся необходимыми знаниями о правовом положении субъектов правоотношений в сфере хозяйственной деятельности;
- способствовать приобретению обучающимися знаний, опыта в области прав и свобод человека и гражданина в сфере профессиональной деятельности;
- способствовать развитию у обучающихся, а в будущем – практиков навыков работы с нормативно-правовыми актами.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» относится к обязательной части профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих и профессиональных* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности,	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;

применительно к различным контекстам.	структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
ОК.2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: философские и социально-философские теории и концепции, обращенные к человеку, к анализу тенденций современного общественного развития, социокультурных изменений, происходящих в государстве. Уметь: применять разносторонние специально-научные, технические и гуманитарные знания как единый системный комплекс; быстро адаптироваться к радикальным изменениям в содержании и целях деятельности, способствовать социальной и производственной мобильности.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	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 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
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Знать: 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; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы; Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Знать: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, 30 методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; 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; Иметь практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации	Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы

номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	обслуживания; Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; Иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Знать: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта; Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

,	ак.часов

	Всего	3 семестр
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	74	74
• лекции	48	48
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	26	26
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• консультации	-	-
2. Самостоятельная работа студентов, всего	24	24
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-
4.Промежуточная аттестация: Экзамен	12	12
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	110	110

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины – изучение теории и практики хозяйственной деятельности предприятий, их взаимодействия с другими участниками экономического процесса, формирование знаний в области бухгалтерского учета и умений применять их в профессиональной деятельности

Задачи дисциплины:

– овладение системой знаний об основных принципах построения экономической системы и структуры бухгалтерского учета организации;

– - сформировать навыки осуществления процедур отражения нарастающим итогом на счетах бухгалтерского учета имущественного и финансового положения гостиничного предприятия

– обеспечение практического освоения студентами проведения расчетов и анализа основных экономических показателей, характеризующих деятельность гостиничного предприятия.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия» относится к обязательной части профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих и профессиональных* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить

	план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
ОК.2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать: роль философии в жизни человека и общества; особенности формирования духовного мира и мировоззренческой культуры личности в зависимости от внешних факторов. Уметь: самостоятельно анализировать и оценивать мировоззренческие и этические позиции окружающих людей, общества в целом, государств и политических режимов; соединять историзм и многообразие мировоззренческих ориентаций, свойственных различным культурам, при осмыслении их общечеловеческого гуманистического содержания.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	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 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
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую	Знать: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;

деятельность в профессиональной сфере.	презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Знать: 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; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы; Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Знать: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, 30 методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; 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; Иметь практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных	Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания; Уметь: оценивать и планировать потребность службы

ресурсах и персонале.	обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; Иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Знать: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта; Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	4 семестр
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	115	115
• лекции	76	76
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	38	38

• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• консультации	1	1
2. Самостоятельная работа студентов, всего	11	11
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-
4.Промежуточная аттестация: Экзамен	12	12
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	138	138

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ТРЕБОВАНИЯ К ЗДАНИЯМ И ИНЖЕНЕРНЫМ СИСТЕМАМ ГОСТИНИЦ»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины является освоение системы знаний в области гостиничного дела.

Задачи изучения дисциплины.

-Использование ресурсо-энергосберегающих технологий в профессиональной деятельности;

-Использование системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;

-Осуществление контроля выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Требования к зданиям и инженерным системам гостиниц» относится к обязательной части профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих и профессиональных* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).

ОК.2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать: роль философии в жизни человека и общества; особенности формирования духовного мира и мировоззренческой культуры личности в зависимости от внешних факторов. Уметь: самостоятельно анализировать и оценивать мировоззренческие и этические позиции окружающих людей, общества в целом, государств и политических режимов; соединять историзм и многообразие мировоззренческих ориентаций, свойственных различным культурам, при осмыслении их общечеловеческого гуманистического содержания.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания; Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; Иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы	Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы

обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; Иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; 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; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в

чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	3 семестр
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	81	81
• лекции	48	48
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	32	32
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• консультации	1	1
2. Самостоятельная работа студентов, всего	22	22
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-
4.Промежуточная аттестация: Экзамен	12	12
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	115	115

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ВТОРОЙ)»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование коммуникативной компетенции, позволяющей свободно общаться на немецком языке в различных формах и на различные темы, в том числе в сфере профессиональной деятельности, с учетом приобретенного словарного запаса, а также условий, мотивов и целей общения, формирование и развитие всех компонентов коммуникативной компетенции: лингвистической, социолингвистической, дискурсивной, социокультурной, социальной, стратегической и предметной;

Задачи изучения дисциплины:

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

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

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

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

5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

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

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

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Иностранный язык (второй)» относится к обязательной части профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих и профессиональных* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
ОК.2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать: условия формирования личности, свободы и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; социальные и этические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий. Уметь: рационально и критически размышлять над глубинными ценностями и ориентирами человеческой жизни.
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: философские и социально-философские теории и концепции, обращенные к человеку, к анализу тенденций современного общественного развития, социокультурных изменений, происходящих в государстве. Уметь: применять разносторонние специально-научные, технические и гуманитарные знания как единый системный комплекс; быстро адаптироваться к радикальным изменениям в содержании и целях деятельности, способствовать социальной и производственной мобильности.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном	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;

языках.	правила чтения текстов профессиональной направленности 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
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и 29 преимуществами отеля; Иметь практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; Уметь: 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы	Знать: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных

питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; Уметь: 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; Иметь практический опыт: 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;
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели 31 качества обслуживания; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; Иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную

	тематику на иностранном языке;
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; 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; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: 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; Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного

	продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам; Уметь: 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; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов			
	Всего	3 сем	4 сем	5 сем
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	136	64	38	34
• лекции	-	-	-	-

• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	136	64	18	34
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-	-	-
• консультации	-	-	-	-
2. Самостоятельная работа студентов, всего	34	16	18	-
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-	-	-
4.Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет				
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	170	80	56	34

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины является освоение системы знаний в области маркетинга гостиничных услуг.

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;
- 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 для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (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;

- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;

- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;

- оформлять бизнес-план;

- рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;

- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;

- презентовать бизнес идею; определять источники финансирования;

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

- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

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

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

- 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;

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;

- 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 выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);

- 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.

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 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;
- 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;
- законы и иные нормативно правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения;

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

- виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;

- стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания;

- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- категории гостей и особенности обслуживания;

- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;

- технологии организации процесса питания;

- требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

- специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания;

- технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;

- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;

- регламенты службы питания;

- критерии и показатели качества обслуживания;

- методы оценки качества предоставленных услуг;

- критерии и показатели качества обслуживания;

- 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;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь практический опыт:

- бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

- организации и стимулирования деятельности деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

- контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;

- 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;

- организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

- контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

2.Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» относится к обязательной части профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы – программы

подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих и профессиональных* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
ОК.2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать: условия формирования личности, свободы и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; социальные и этические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий. Уметь: рационально и критически размышлять над глубинными ценностями и ориентирами человеческой жизни.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно	Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять

действовать в чрезвычайных ситуациях.	направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	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 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
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и 29 преимуществами отеля; Иметь практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и	Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии,

размещения для поддержания требуемого уровня качества.	противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; Уметь: 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; Уметь: 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; Иметь практический опыт: 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;
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели 31 качества обслуживания; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и	Знать: 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

продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	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; Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам; Уметь: 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; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	4 семестр
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	64	64
• лекции	26	26
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	38	38
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• консультации	-	-
2. Самостоятельная работа студентов, всего	2	2
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-
4.Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет		
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	66	66

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины является обеспечение безопасности жизнедеятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- сформировать понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, проявление к ней устойчивого интереса;

– обучить навыкам решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

– сформировать навык принятия решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

– научить проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

– научить работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

– сформировать компетенцию эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

– сформировать привычку вести здоровый образ жизни, применять спортивно-оздоровительные методы и средства для коррекции физического развития и телосложения;

– научить брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий;

– научить содействовать сохранению окружающей среды и ресурсосбережению;

– научить соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения и проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.

– 2.Место дисциплины в структуре образовательной программы

– Дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» относится к обязательной части профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

–

– 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих и профессиональных* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование	Планируемые результаты обучения

компетенции)	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать: роль философии в жизни человека и общества; особенности формирования духовного мира и мировоззренческой культуры личности в зависимости от внешних факторов. Уметь: самостоятельно анализировать и оценивать мировоззренческие и этические позиции окружающих людей, общества в целом, государств и политических режимов; соединять историзм и многообразие мировоззренческих ориентаций, свойственных различным культурам, при осмыслении их общечеловеческого гуманистического содержания.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ПК 1.1. Планировать	Знать: методы планирования труда работников службы приема и

потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	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; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы; Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и 29 преимуществами отеля; Иметь практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; Уметь: 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов

	обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Знать: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, 30 методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; 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; Иметь практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; Уметь: 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; Иметь практический опыт: 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;
ПК 2.3. Контролировать текущую	Знать: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели 31 качества обслуживания;

деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания; Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; Иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; Иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания	Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; 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

требуемого уровня качества обслуживания гостей.	предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Знать: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта; Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: 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; Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных

	услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам; Уметь: 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; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	4 семестр

1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	68	68
• лекции	34	34
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	34	34
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• консультации	-	-
2. Самостоятельная работа студентов, всего	-	-
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-
4.Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет		
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	68	68

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ИСТОРИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины–.формирование у студентов целостного представления об основных этапах и тенденциях становления гостиничного дела и индустрии гостеприимства в целом в контексте исторического развития России и мира.

Задачи дисциплины:

– формирование компетентности самостоятельной познавательной– деятельности;
– формирование навыков самостоятельной работы с большим объемом– информации;
– формирование навыков поиска путей решения проблемы;
– приобретение навыков работы в команде;
– проведение анализа истории развития индустрии гостеприимства;
– освоение основных понятий темы;
– обучение краткому изложению своих мыслей;
– закрепление умений проведения сравнительного анализа с последующими выводами.
– воспитание гражданской позиции,
– повышение интереса к истории– своей страны, города.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «История гостиничной индустрии» относится к вариативной части профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих и профессиональных* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК.2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и

деятельности	философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать: условия формирования личности, свободы и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; социальные и этические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий. Уметь: рационально и критически размышлять над глубинными ценностями и ориентирами человеческой жизни.
ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать: роль философии в жизни человека и общества; особенности формирования духовного мира и мировоззренческой культуры личности в зависимости от внешних факторов. Уметь: самостоятельно анализировать и оценивать мировоззренческие и этические позиции окружающих людей, общества в целом, государств и политических режимов; соединять историзм и многообразие мировоззренческих ориентаций, свойственных различным культурам, при осмыслении их общечеловеческого гуманистического содержания.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Знать: 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; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы; Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
ПК 1.2. Организовывать деятельность	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности

работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и 29 преимуществами отеля; Иметь практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; Уметь: 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Знать: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, 30 методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; 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; Иметь практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; Уметь: 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; Иметь практический опыт: 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;
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели 31 качества обслуживания; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и	Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации

эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания; Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания; Иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; Иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; 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; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение

	документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	Знать: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта; Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: 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; Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников

	службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам; Уметь: 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; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	1 семестр
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	56	56
• лекции	28	28
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	28	28

• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• консультации	-	-
2. Самостоятельная работа студентов, всего	14	14
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-
4.Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет		
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	70	70

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАТИКУМ»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины является освоение системы знаний и практических навыков в области коммуникации.

Задачи изучения дисциплины:

– изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса коммуникации

– обучение эффективным технологиям в области коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.

– развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.)

– формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Коммуникативный практикум» относится к вариативной части профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих и профессиональных* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами

	работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
ОК.2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать: условия формирования личности, свободы и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; социальные и этические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий. Уметь: рационально и критически размышлять над глубинными ценностями и ориентирами человеческой жизни.
ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать: роль философии в жизни человека и общества; особенности формирования духовного мира и мировоззренческой культуры личности в зависимости от внешних факторов. Уметь: самостоятельно анализировать и оценивать мировоззренческие и этические позиции окружающих людей, общества в целом, государств и политических режимов; соединять историзм и многообразие мировоззренческих ориентаций, свойственных различным культурам, при осмыслении их общечеловеческого гуманистического содержания.
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: философские и социально-философские теории и концепции, обращенные к человеку, к анализу тенденций современного общественного развития, социокультурных изменений, происходящих в государстве. Уметь: применять разносторонние специально-научные, технические и гуманитарные знания как единый системный комплекс; быстро адаптироваться к радикальным изменениям в содержании и целях деятельности, способствовать социальной и производственной мобильности.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного	Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)

поведения.	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и 29 преимуществами отеля; Иметь практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; Уметь: 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; Иметь практический опыт: 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;
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; Иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: 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; Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими

	планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	1 семестр
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	40	40
• лекции	20	20
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	20	20
• консультации	-	-
2. Самостоятельная работа студентов, всего	10	10
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-
4.Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет		
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	50	50

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «АДАПТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ И КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины является умение самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Задачи изучения дисциплины:

–изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса коммуникации;

–обучение эффективным технологиям в области коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности;

–развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.

–формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Адаптивные информационные и коммуникационные технологии» относится к вариативной части профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих и профессиональных* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и

	последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
ОК.2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать: условия формирования личности, свободы и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; социальные и этические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий. Уметь: рационально и критически размышлять над глубинными ценностями и ориентирами человеческой жизни.
ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать: роль философии в жизни человека и общества; особенности формирования духовного мира и мировоззренческой культуры личности в зависимости от внешних факторов. Уметь: самостоятельно анализировать и оценивать мировоззренческие и этические позиции окружающих людей, общества в целом, государств и политических режимов; соединять историзм и многообразие мировоззренческих ориентаций, свойственных различным культурам, при осмыслении их общечеловеческого гуманистического содержания.
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: философские и социально-философские теории и концепции, обращенные к человеку, к анализу тенденций современного общественного развития, социокультурных изменений, происходящих в государстве. Уметь: применять разносторонние специально-научные, технические и гуманитарные знания как единый системный комплекс; быстро адаптироваться к радикальным изменениям в содержании и целях деятельности, способствовать социальной и производственной мобильности.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ПК 1.2. Организовывать	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные

деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и 29 преимуществами отеля; Иметь практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; Уметь: 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; Иметь практический опыт: 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;
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; Иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы

	обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: 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; Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	1 семестр
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	40	40
• лекции	20	20
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	20	20
• консультации	-	-
2. Самостоятельная работа студентов, всего	10	10
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-
4.Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет		
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	50	50

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цели дисциплины:

– формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов;

– развитие навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

– формирование у студентов знаний об основных категориях и понятиях конфликтологии; о типологии, функциях и особенностях конфликтов по сферам проявления;

– формирование умений предотвращать и регулировать конфликтные ситуации;

– формирование умений оптимизировать взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами;

– развитие навыков соблюдения этических норм общения;

– развитие навыков эффективного общения, необходимых для дальнейшей профессиональной деятельности.

2.Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология» относится к вариативной части профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих и профессиональных* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для

	решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать: условия формирования личности, свободы и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; социальные и этические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий. Уметь: рационально и критически размышлять над глубинными ценностями и ориентирами человеческой жизни.
ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать: роль философии в жизни человека и общества; особенности формирования духовного мира и мировоззренческой культуры личности в зависимости от внешних факторов. Уметь: самостоятельно анализировать и оценивать мировоззренческие и этические позиции окружающих людей, общества в целом, государств и политических режимов; соединять историзм и многообразие мировоззренческих ориентаций, свойственных различным культурам, при осмыслении их общечеловеческого гуманистического содержания.
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: философские и социально-философские теории и концепции, обращенные к человеку, к анализу тенденций современного общественного развития, социокультурных изменений, происходящих в государстве. Уметь: применять разносторонние специально-научные, технические и гуманитарные знания как единый системный комплекс; быстро адаптироваться к радикальным изменениям в содержании и целях деятельности, способствовать социальной и производственной мобильности.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты	Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)

антикоррупционного поведения.	
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и 29 преимуществами отеля; Иметь практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; Уметь: 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;

	Уметь: 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; Иметь практический опыт: 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;
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели 31 качества обслуживания; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; Иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и	Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического

эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: 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; Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта

	гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам; Уметь: 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; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	4 семестр
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	38	38
• лекции	18	18
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	20	20
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• консультации	-	-
2. Самостоятельная работа студентов, всего	20	20
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-

4.Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет		
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	58	58

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СОЦИАЛЬНАЯ АДАПТАЦИЯ И ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВЫХ И ЭКОНОМИЧЕСКИХ ЗНАНИЙ»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины является формирование у студентов знаний и умений, необходимых для формирования общих и профессиональных компетенций, указанных в ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Задачи изучения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

– основные положения курса социальная адаптация и основы социально-правовых знаний, сущность, виды, механизмы и значение социальной адаптации отдельных категорий граждан;

– основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

– современные представления о личности, ее структуре и возрастных изменениях отдельных категорий граждан.

2.Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Социальная адаптация и основы социально-правовых и экономических знаний» относится к вариативной части профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих и профессиональных* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия;

	определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать: условия формирования личности, свободы и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; социальные и этические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий. Уметь: рационально и критически размышлять над глубинными ценностями и ориентирами человеческой жизни.
ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать: роль философии в жизни человека и общества; особенности формирования духовного мира и мировоззренческой культуры личности в зависимости от внешних факторов. Уметь: самостоятельно анализировать и оценивать мировоззренческие и этические позиции окружающих людей, общества в целом, государств и политических режимов; соединять историзм и многообразие мировоззренческих ориентаций, свойственных различным культурам, при осмыслении их общечеловеческого гуманистического содержания.
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать: философские и социально-философские теории и концепции, обращенные к человеку, к анализу тенденций современного общественного развития, социокультурных изменений, происходящих в государстве. Уметь: применять разносторонние специально-научные, технические и гуманитарные знания как единый системный комплекс; быстро адаптироваться к радикальным изменениям в содержании и целях деятельности, способствовать социальной и производственной мобильности.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного	Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)

поведения.	
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и 29 преимуществами отеля; Иметь практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; Уметь: 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; Уметь: 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; Иметь практический опыт: 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;
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели 31 качества обслуживания; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; Иметь практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации	Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и

номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знать: 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; Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

	выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам; Уметь: 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; Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	4 семестр
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	38	38
• лекции	18	18
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	20	20
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• консультации	-	-
2. Самостоятельная работа студентов, всего	20	20
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-

4.Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет		
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	58	58

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ И СОЗДАНИЯ КООПЕРАТИВНОГО БИЗНЕСА»

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины является приобретение знаний, умений и навыков создания и развития кооперативного бизнеса.

Задачи изучения дисциплины:

- знать историю кооперативного движения, современное состояние кооперативного бизнеса в РФ;
- знать современные кооперативные ценности и принципы;
- иметь практический опыт создания и организации кооперативного бизнеса;
- разрабатывать и реализовывать кооперативные бизнес-идей и определять миссию, цели, задачи;
- владение механизмом разработки бизнес-плана (значения, структуры, требований, содержания) вновь создаваемой фирмы;
-применять различные методы изучения рынка, с целью обоснования целесообразности выбранного вида деятельности;
- анализировать рыночные потребности и спрос на новые товары и услуги;
-применять законодательные акты при организации кооперативного дела;
- знать нормативно- правовую базу, этапы государственной регистрации;
- формировать необходимые для государственной регистрации вновь создаваемой фирмы, получения лицензии на осуществление конкретного вида предпринимательской деятельности, получения кредита и открытия расчетного счета в банке;
- разрабатывать проекты учредительных документов;
- формировать имущество организуемого кооперативного бизнеса;
-проводить отбор, подбор и оценку персонала, оформлять трудовые отношения;
-определять источники информации и методы исследования потенциальных конкурентов;
-анализировать маркетинговую информацию на конкретном товарном рынке при создании бизнеса;
-анализировать внешние и внутренние факторы, влияющие на кооперативную деятельность;
-рассчитывать потребность в материальных и финансовых средствах, необходимых для создания бизнеса, точку безубыточности и срок его окупаемости;
-составлять проекты договоров продажи, аренды предприятия;

-давать оценку финансового состояния кооперативного бизнеса;
- оценивать предпринимательские риски.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы организации и создания кооперативного бизнеса» относится к вариативной части профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся *общих и профессиональных* компетенций и личностных результатов.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Планируемые результаты обучения
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
ОК.2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; ведущие направления и школы философии; проблематику философского учения о

	бытии; сущность процесса познания; сходство и различие научной, философской и религиозной картин мира. Уметь: ориентироваться в наиболее общих закономерностях и философских аспектах проблем бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основы формирования культуры гражданина и будущего специалиста.
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать: условия формирования личности, свободы и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; социальные и этические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий. Уметь: рационально и критически размышлять над глубинными ценностями и ориентирами человеческой жизни.
ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать: роль философии в жизни человека и общества; особенности формирования духовного мира и мировоззренческой культуры личности в зависимости от внешних факторов. Уметь: самостоятельно анализировать и оценивать мировоззренческие и этические позиции окружающих людей, общества в целом, государств и политических режимов; соединять историзм и многообразие мировоззренческих ориентаций, свойственных различным культурам, при осмыслении их общечеловеческого гуманистического содержания.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	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 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
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Знать: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования.

Планируемые личностные результаты обучения:

ЛР 13 Соблюдающий правила этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

ЛР 14 Умеющий точно и корректно предоставлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, а так же владеть знаниями о правилах антитеррористической безопасности и безопасности гостей, оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях;

ЛР 15 Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса гостиничного дела;

ЛР 16 Планирующий и реализующий собственное профессиональное и

личностное развитие, в том числе в использовании современных информационных технологий;

ЛР 17 Соблюдающий правила и нормы эффективного взаимодействия в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	1 семестр
1. Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем	32	32
• лекции	16	16
• практические занятия /в том числе в форме практической подготовки	16	16
• лабораторные занятия /в том числе в форме практической подготовки	-	-
• консультации	-	-
2. Самостоятельная работа студентов, всего	8	8
3. Выполнение курсовой работы (проекта) (при наличии)	-	-
4.Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет		
Учебная нагрузка обучающихся (суммарно)	40	40

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»

1.1. Область применения

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 09.12.2016 года № 1552, и учебным планом, утвержденным ученым советом Российского университета кооперации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): "Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения" и соответствующих профессиональных компетенции:

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

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

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

1.2. Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы. Количество часов на освоение профессионального модуля

«Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» относится профессиональным модулям (ПМ.01) и включает МДК 01.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения», МДК 01.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения», учебную практику и производственную практику (по профилю специальности).

Количество часов на освоение профессионального модуля составляет 464 часа, в том числе:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося по МДК.01.01 – 190 часов

Максимальная учебная нагрузка обучающегося по МДК.01.02 – 121 час

Учебная практика – 36 часов;

Производственная практика – 108 часов.

1.3. Цель и задачи, результаты освоения профессионального модуля

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

уметь:

планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

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

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

контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

знать:

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

методы планирования труда работников службы приема и размещения.

Код формируемых компетенций	Наименование результата обучения
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 языках.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ»

1.1. Область применения

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 09.12.2016 года № 1552, и учебным планом, утвержденным ученым советом Российского университета кооперации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): "Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания" и соответствующих профессиональных компетенции:

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

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

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

1.2. Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы. Количество часов на освоение профессионального модуля

«Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» относится профессиональным модулям (ПМ.02) и включает МДК 02.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания», МДК 02.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания», учебную практику и производственную практику (по профилю специальности).

Количество часов на освоение профессионального модуля составляет 488 часов, в том числе:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося по МДК.02.01 – 237 часов

Максимальная учебная нагрузка обучающегося по МДК.02.02 – 59 часов

Учебная практика – 36 часов;

Производственная практика – 144 часа.

1.3. Цель и задачи, результаты освоения профессионального модуля

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

иметь практический опыт в:

разработке операционных процедур и стандартов службы питания;

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.

уметь:

осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;

анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;

контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.

знать:

задачи, функции и особенности работы службы питания;

технологии организации процесса питания;

требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;

критерии и показатели качества обслуживания.

Код формируемых компетенций	Наименование результата обучения
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 языках.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»

1.1. Область применения

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 09.12.2016 года № 1552, и учебным планом, утвержденным ученым советом Российского университета кооперации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): "Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда" и соответствующих профессиональных компетенции:

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

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

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

1.2. Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы. Количество часов на освоение профессионального модуля

«Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» относится профессиональным модулям (ПМ.03) и включает МДК 03.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», МДК 03.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», учебную практику и производственную практику (по профилю специальности).

Количество часов на освоение профессионального модуля составляет 418 часов, в том числе:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося по МДК.03.01 – 180 часов

Максимальная учебная нагрузка обучающегося по МДК.03.02 – 88 часов

Учебная практика – 36 часов;

Производственная практика – 108 часов.

1.3. Цель и задачи, результаты освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля 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 работниками службы;

рассчитывать нормативы работы горничных;

контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

знать:

структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;

принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;

санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;

порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;

принципы управления материально-производственными запасами;

методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;

систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Код формируемых компетенций	Наименование результата обучения
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 языках.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ»

1.1. Область применения

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 09.12.2016 года № 1552, и учебным планом, утвержденным ученым советом Российского университета кооперации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): "Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж" и соответствующих профессиональных компетенции:

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

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

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

1.2. Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы. Количество часов на освоение профессионального модуля

«Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» относится профессиональным модулям (ПМ.04) и включает МДК 04.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж», МДК 04.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж», учебную практику и производственную практику (по профилю специальности).

Количество часов на освоение профессионального модуля составляет 426 часов, в том числе:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося по МДК.04.01 – 187 часов

Максимальная учебная нагрузка обучающегося по МДК.04.02 – 89 часов

Учебная практика – 36 часов;

Производственная практика – 108 часов.

1.3. Цель и задачи, результаты освоения профессионального модуля

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

иметь практический опыт в:

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

уметь:

осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы;

собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;

разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

планировать и прогнозировать продажи;

проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

знать:

структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;

способы управления доходами гостиницы;

особенности спроса и предложения в гостиничном деле;

особенности работы с различными категориями гостей;

методы управления продажами с учетом сегментации;

способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;

особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

каналы и технологии продаж гостиничного продукта;

ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;

принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;

методы максимизации доходов гостиницы;

критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
виды отчетности по продажам.

Код формируемых компетенций	Наименование результата обучения
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 языках.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (25627 ПОРТЬЕ)»

1.1. Область применения

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 09.12.2016 года № 1552, и учебным планом, утвержденным ученым советом Российского университета кооперации по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): "Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портье)" и соответствующих профессиональных компетенции:

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

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

1.2. Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы. Количество часов на освоение профессионального модуля

«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (25627 Портье)» относится профессиональным модулям (ПМ.05) и включает МДК 05.01 «Организация деятельности портье», учебную практику и производственную практику (по профилю специальности).

Количество часов на освоение профессионального модуля составляет 253часа, в том числе:

Максимальная учебная нагрузка обучающегося по МДК.05.01 – 103 часа

Учебная практика – 36 часов;

Производственная практика – 108 часов.

1.3. Цель и задачи, результаты освоения профессионального модуля

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

иметь практический опыт в:

осуществлении действий по приемке, регистрации и размещению гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;

встрече и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

вводе данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения

выдаче зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения

информировании гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

уметь:

осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;

регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

составлять и обрабатывать необходимую документацию;

организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;

информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

составлять и обрабатывать необходимую документацию;

осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей

знать:

функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей;

стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;

критерии и показатели качества обслуживания;

правила работы с информационной базой данных гостиницы;

принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;

стандартное оборудование службы приема и размещения;

порядок технологии обслуживания: приема, регистрации и размещения гостей;

правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;

стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей;

критерии и показатели качества обслуживания;

основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

категории гостей и особенности их обслуживания

правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;

виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

правила поведения в конфликтных ситуациях;

правила работы с возражениями гостей

Код формируемых компетенций	Наименование результата обучения
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 языках.
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.