

**Аннотации рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин  
(профессиональных модулей)  
Профессиональная подготовка  
Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл  
Аннотация учебной дисциплины  
ОГСЭ.01 Основы философии**

1. Область применения программы

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

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

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

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

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен:

**уметь:**

- У1 ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста;
- У2 выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей;

**знать:**

- З1 основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества;
- З2 основы философского учения о бытии;
- З3 сущность процесса познания;
- З4 основы научной, философской и религиозной картин мира;
- З5 об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;
- З6 о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий.

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

- 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 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, применять стандарты антикоррупционного поведения
- ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

**Тематический план учебной дисциплины**

Раздел 1. Предмет философии и ее история

Тема 1.1 Основные понятия и предмет философии

Тема 1.2 Философия Древнего мира и средневековая философия

Тема 1.3 Философия Возрождения и Нового времени

Тема 1.4 Современная философия  
Раздел 2. Структура и основные направления философии  
Тема 2.1 Методы философии и ее внутреннее строение  
Тема 2.2 Учение о бытии и теория познания  
Тема 2.3 Этика и социальная философия  
Тема 2.4 Место философии в духовной культуре и ее значение

### **ОГСЭ.02 История**

#### 1. Область применения программы

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

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

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

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

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

#### **знать:**

- 31 основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.);
- 32 сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX - начале XXI вв.;
- 33 основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира;
- 34 назначение НАТО, ООН, ЕС и других организаций и основные направления их деятельности;
- 35 о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций;
- 36 содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения

#### **уметь:**

- У1 ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире;
- У2 выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем.

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

- 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 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, применять стандарты антикоррупционного поведения
- ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

#### **Тематический план учебной дисциплины**

Раздел 1. Развитие СССР и его место в мире в 1980-е гг.

- Тема 1.1 Основные тенденции развития СССР к 1980-м гг
- Тема 1.2 Дезинтеграционные процессы в России и Европе во второй половине 80 х гг
- Тема 1.3. Запад в новой конфигурации геополитических сил
- Раздел 2. Россия и мир в конце XX - начале XXI вв.
- Тема 2.1 Постсоветское пространство в 90-е гг. XX века.
- Тема 2.2 Укрепление влияния России на постсоветском пространстве
- Тема 2.3. Россия и мировые интеграционные процессы
- Тема 2.4. Роль интеграционных международных структур в урегулировании конфликтов и кризисов.
- Тема 2.4 Развитие культуры в России.
- Тема 2.5. Перспективы развития РФ в современном мире.
- Тема 2.6. Глобализация и ее последствия, международные отношения

### **Аннотация рабочей программы учебной дисциплины**

#### *ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности*

#### 1. Область применения программы

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

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

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

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

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

*уметь:*

- У1 понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
- У2 понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- У3 строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- У4 писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;

*знать:*

- З1 правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- З2 лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- З3 особенности произношения;
- З4 правила чтения текстов профессиональной направленности

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

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

- ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.  
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

#### Тематический план учебной дисциплины

Раздел 1. Вводно-коррективный курс.

Тема 1.1. Описание людей: друзей, родных и близких и т.д. (внешность, характер, личностные качества)

Тема 1.2. Межличностные отношения дома, в учебном заведении, на работе

Раздел 2. Развивающий курс

Тема 2.1 Повседневная жизнь условия жизни, учебный день, выходной день

Тема 2.2. Здоровье, спорт, правила здорового образа жизни

Тема 2.3. Город, деревня, инфраструктура

Тема 2.4. Досуг

Тема 2.5. Новости, средства массовой информации

### Аннотация рабочей программы учебной дисциплины

#### *ОГСЭ.04 Физическая культура*

##### 1. Область применения программы

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

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

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

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

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

*уметь:*

- У1 использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;
- У2 применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;
- У3 пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

*знать:*

- З1 роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;
- З2 основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;
- З3 средства профилактики перенапряжения.

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

- ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

#### Тематический план учебной дисциплины

## Раздел 1. Научно-методические основы формирования физической культуры личности

Тема 1.1. Общекультурное и социальное значение физической культуры. Здоровый образ жизни.

Тема 1.2. Здоровый образ жизни.

## Раздел 2. Учебно-практические основы формирования физической культуры личности

Тема 2.1. Лёгкая атлетика.

Тема 2.2. Общая физическая подготовка

Тема 2.3. Спортивные игры

### **Аннотация рабочей программы учебной дисциплины**

#### *ОГСЭ.05 Психология общения*

##### 1. Область применения программы

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

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

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

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

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

*уметь:*

- У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

*знать:*

- З1 взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения;
- З2 роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;
- З3 механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;
- З4 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- З5 приемы саморегуляции в процессе общения.

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

- 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 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

#### **Тематический план учебной дисциплины**

Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.

Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

- Тема 5. Формы делового общения и их характеристики  
Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики  
Тема 7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция  
Тема 8. Общие сведения об этической культуре.

### **Математический и общий социально-экономический учебный цикл**

#### **Аннотация программы учебной дисциплины**

*ЕН.01 Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности*

#### **1. Область применения программы**

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

#### **2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Учебная дисциплина «Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности» относится к математическому и общему естественнонаучному циклу основной профессиональной образовательной программы.

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

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

*уметь:*

- У1 пользоваться современными средствами связи и оргтехникой;
- У2 обрабатывать текстовую и табличную информацию; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
- У3 осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
- У4 обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации;
- У5 осуществлять поиск необходимой информации;

*знать:*

- 31 основные понятия автоматизированной обработки информации;
- 32 общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем; базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
- 33 состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- 34 методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; технологию освоения пакетов прикладных программ;
- 35 мультимедийные технологии обработки и представления информации; основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности.

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

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, применять стандарты антикоррупционного поведения
- ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
- ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
- ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

#### Тематический план учебной дисциплины

Раздел 1. Общий состав и структура ПК. Программное обеспечение ПК.

Тема 1.1 Устройство ПК.

Программное обеспечение ПК. Классификация программного обеспечения.

Тема 1.2. Операционные системы, виды операционных систем их основные характеристики и функции.

Тема 1.3. Информационные и коммуникационные технологии.

Раздел 2 Базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности

Тема 2.1 Технология обработки текстовой информации

Тема 2.2 Технология обработки графической информации

Тема 2.3 Компьютерные презентации

Тема 2.4 Технологии обработки числовой информации в профессиональной деятельности

Тема 2.5 Пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности

Раздел 3 Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности и информационная безопасность

Тема 3.1 Компьютерные сети, сеть Интернет

Тема 3.2 Основы информационной и технической компьютерной безопасности

### Аннотация учебной дисциплины

#### ЕН.02 Экологические основы природопользования

##### Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Экологические основы природопользования» составлена на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

##### Место дисциплины в структуре ОП СПО ПССЗ:

Учебная дисциплина «Экологические основы природопользования» входит в математический и общий социально-экономический цикл.

Формирование компетенций происходит при изучении любой темы, поскольку все виды компетенций взаимосвязаны. А также дисциплина направлена на формирование общих и профильных компетенций:

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

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

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

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

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

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

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

### **Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате изучения учебной дисциплины «Экологические основы природопользования» обучающийся должен **знать**:

31 принципы взаимодействия живых организмов и среды обитания;

32 особенности взаимодействия общества и природы, основные источники техногенного воздействия на окружающую среду;

33 об условиях устойчивого развития экосистем и возможных причинах возникновения экологического кризиса;

34 принципы и методы рационального природопользования;

35 методы экологического регулирования;

36 принципы размещения производств различного типа;

37 основные группы отходов, их источники и масштабы образования;

38 понятие и принципы мониторинга окружающей среды;

39 правовые и социальные вопросы природопользования и экологической безопасности;

310 принципы и правила международного сотрудничества в области природопользования и охраны окружающей среды;

311 природоресурсный потенциал Российской Федерации;

312 охраняемые природные территории

#### **уметь:**

У1 анализировать и прогнозировать экологические последствия различных видов деятельности;

У2 использовать в профессиональной деятельности представления о взаимосвязи организмов и среды обитания;

У3 соблюдать в профессиональной деятельности регламенты экологической безопасности.

В дисциплине предусмотрена практическая подготовка за счет практических занятий.

### **Тематический план учебной дисциплины**

Раздел 1. Особенности взаимодействия общества и природы

Тема 1. Особенности взаимодействия общества и природы.

Тема 2. Природоресурсный потенциал, принципы и методы рационального природопользования.

Тема 3. Размещение производства и проблема отходов.

Тема 4. Мониторинг окружающей среды.

Раздел 2. Рациональное использование природных ресурсов и охрана окружающей среды

Тема 2. 1. Основы промышленной экологии

Тема 2.2. Охраняемые природные территории

Тема 2.3. Международные природные ресурсы

Раздел 3. Общая характеристика экологического воздействия отраслей промышленности и особенностей природоохранной деятельности на предприятиях этих отраслей

Тема 3.1. Экологическое влияние отраслевых комплексов на среду обитания и общая характеристика природоохранной деятельности на этих предприятиях

### **Общепрофессиональный учебный цикл**

#### **Аннотация учебной дисциплины**

*ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле*

#### **1. Область применения программы**

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

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы.

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

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен:

*уметь:*

- У1 распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия;
- У2 определить необходимые ресурсы;
- У3 выстраивать траектории профессионального и личного развития организовывать работу коллектива и команды;
- У4 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы;
- У5 определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале;
- У6 определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами, оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;
- У7 проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы;
- У8 выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы;
- У9 организовывать процесс работы службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;
- У10 проводить обучение, персонала различных служб гостиницы контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;
- У11 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;
- У12 оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- У13 разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;

*знать:*

- 31 алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- 32 методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач;
- 33 порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; возможные траектории профессионального развития и самообразования психология коллектива;
- 34 методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- 35 методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; структуру служб гостиницы;
- 36 методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- 37 структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;
- 38 функциональные обязанности сотрудников службы; правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);
- 39 кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
- 310 методику проведения тренингов для персонала критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы;
- 311 основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; критерии и показатели качества обслуживания;
- 312 методы оценки качества предоставленных услуг принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- 313 сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- 314 критерии и показатели качества обслуживания;
- 315 критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

При освоении дисциплины формируются профессиональные 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.

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.

### **Тематический план учебной дисциплины**

Введение

Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства

Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела

Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом

Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация

Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения

Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства

Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления

Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием

Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы

Тема 2.5. Связующие процессы в управлении

Тема 2.6. Управление организационным поведением

Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия

Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.

Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства

Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах

Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы

Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы

### **Аннотация учебной дисциплины**

*ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг*

1. Область применения программы

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

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Основы маркетинга гостиничных услуг» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы.

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

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен:

*уметь:* У1 планировать и прогнозировать продажи; осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; У2 выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; У3 разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; У4 выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; У5 проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; У6 оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; У7 определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; У8 разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; У9 распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; У10 анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; У11 выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; У12 составить план действия; определить необходимые ресурсы; У13 владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; У14

реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);

- У15 определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации;

- У16 планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации;

- У17 оценивать практическую значимость результатов поиска;

- оформлять результаты поиска; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

- У18 выстраивать траектории профессионального и личностного развития организовывать работу коллектива и команды;

- У19 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами излагать свои мысли на государственном языке;

- У20 оформлять документы; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

- У21 использовать современное программное обеспечение понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;

- У22 участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

- У23 кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);

- У24 писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;

- У25 презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план;

- У26 рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;

*знать:* 31 рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта. способы управления доходами гостиницы; 32 особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; 33 особенности работы с различными категориями гостей; 34 методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; 35 особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; 36 принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы;

- 37 критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам;
- 38 нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж;
- 39 перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж,
- 310 требования к их формированию;
- 311 методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
- 312 виды отчетности по продажам. актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- 313 основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- 314 методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- 315 структуру плана для решения задач;
- 316 порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- 317 приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации. содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;
- 318 возможные траектории профессионального развития и самообразования психология коллектива; психология личности;
- 319 проектная деятельность особенности социального и культурного контекста;
- 320 правила оформления документов. современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности. правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- 321 основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- 322 лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения;
- 323 правила чтения текстов профессиональной направленности основы предпринимательской деятельности;
- 324 основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;
- 325 порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

При освоении дисциплины формируются профессиональные 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.

### **Тематический план учебной дисциплины**

Тема 1 Введение в маркетинг гостиничных услуг.

Тема 2 Рынок гостиничных услуг.

Тема 3. Составляющие комплекса маркетинга.

Тема 4 Коммуникационная политика гостиничного предприятия

Тема 5 Методологические основы маркетинговых исследований.

Тема 6 Конкурентоспособность гостиничного предприятия

### **Аннотация учебной дисциплины**

*ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности*

#### **1.Область применения программы**

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

#### **2.Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Учебная дисциплина «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы.

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

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен:

*уметь:*

- У1 применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- У2 применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и
- У3 других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации
- У4 организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных
- У5 применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;

*знать:*

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

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

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

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

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере При освоении дисциплины формируются профессиональные компетенции

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

#### **Тематический план учебной дисциплины**

- Раздел 1. Основы предпринимательского и гражданского права
- Тема 1.1. Правовое регулирование предпринимательской деятельности
- Тема 1.2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели
- Тема 1.3. Сделки, представительство, сроки
- Тема 1.4. Обязательственное право
- Тема 1.5. Правовое регулирование гостеприимства
- Раздел 2. Трудовое право
- Тема 2.1. Правовое регулирование занятости и трудоустройства в Российской Федерации
- Тема 2.2. Трудовой договор
- Тема 2.3. Рабочее время и время отдыха
- Тема 2.4. Заработная плата и ответственность за нарушение трудового законодательства
- Раздел 3. Административное право
- Тема 3.1. Административные правонарушения и административная ответственность
- Тема 3.2. Нормы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения административных споров
- Раздел 4. Документационное обеспечение профессиональной деятельности
- Тема 4.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов
- Тема 4.2. Основные виды управленческих документов
- Тема 4.3. Организация работы с документами

#### **Аннотация учебной дисциплины**

*ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия*

#### **1. Область применения программы**

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

#### **2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Учебная дисциплина «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы.

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

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен:

*уметь:*

- У1 определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- У2 определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- У3 определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- У4 определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- У5 планировать и прогнозировать продажи выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения управлять материально- производственными запасами применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- У6 ценообразования;
- У7 ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- У8 выстраивать систему стимулирования работников службы питания управлять материально-производственными запасами;
- У9 рассчитывать нормативы работы горничных; выстраивать систему стимулирования работников службы питания; управлять материально-производственными запасами применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- У10 ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию;
- У11 применять методы максимизации доходов гостиницы;
- У12 анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы;
- У13 вести необходимую, бухгалтерскую отчетность; заполнять первичные документы, составлять график документооборота;
- У14 вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов;
- У15 отражать операции по бронированию номеров;
- У16 вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц;
- У17 разработать план самообразования; определить перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия. организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта. объективно оценить результаты профессионального роста;
- У18 самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами. тактично и логично аргументировать свое мнение и

позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности;

– У19 применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности; владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей;

– У20 применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей; составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями;

– У21 использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.

– У22 вести необходимую, бухгалтерскую отчетность;

– У23 заполнять первичные документы, составлять график документооборота; вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов;

– У24 отражать операции по бронированию номеров;

– У25 вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц;

– У26 определить перечень литературных источников по бухучету гостиничного предприятия.

– У27 организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта. объективно оценить результаты профессионального роста;

– У28 самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами. тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности;

– У29 применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности; владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей;

– У30 применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей;

– У31 использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.

*знать:* 31 виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;

– 32 методы и формы оплаты труда видов; виды и формы стимулирования труда;

– 33 тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия;

– 34 особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы;

– 35 принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда методы и формы оплаты труда видов; виды и формы стимулирования труда;

– 36 принципы управления материально-производственными запасами; содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы;

– 37 принципы ценообразования и подходы к ценообразованию; методы управления доходами гостиницы;

– 38 методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы;

– 39 методику экономического самообразования; содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия. показатели профессионального и личного развития;

– 310 нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-

– 311 экономических вопросов; причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения; специфику различных функциональных;

смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере;

– 312 средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания; хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов. основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; виды отчетности по продажам;

– 313 учет и порядок ведения кассовых операций; формы безналичных расчетов; содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ бухгалтерского учета гостиничного предприятия;

– 314 показатели профессионального и личного развития; нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов;

– 315 причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения;

– 316 специфику различных функциональных, смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере;

– 317 средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания;

– 318 хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела;

– 319 содержание профессиональной документации, определяющее бухгалтерский учет гостиничного предприятия;

– 320 характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов;

– 321 содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ бухгалтерского учета гостиничного предприятия.

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

#### **Тематический план учебной дисциплины**

- Тема 1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства.
- Тема 2. Экономические основы организации предприятий отрасли гостеприимства
- Тема 3. Экономические основы функционирования предприятия (организации) отрасли гостеприимства
- Тема 4 Экономические ресурсы предприятия.
- Тема 5. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия.
- Тема 6. Издержки гостиничного предприятия.
- Тема 7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии
- Тема 8. Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии
- Тема 9. Управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе
- Тема 10. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета
- Тема 11. Бухгалтерский и налоговый учет доходов гостиниц
- Тема 12. Бухгалтерский и налоговый учёт расходов гостиниц

#### **Аннотация учебной дисциплины**

##### *ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия*

##### 1. Область применения программы

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

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Здания и инженерные системы гостиничного предприятия» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы.

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

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен:

*уметь:* У1 определять основные характеристики концепции гостиничного продукта;

У2 анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли;

У3 определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

У4 выстраивать траектории профессионального и личностного развития;

У5 организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; излагать свои мысли на государственном языке;

У6 оформлять документы; презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности;

У7 определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; У8 применять рациональные приемы

- У9 двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности;
- У10 применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- У11 использовать современное программное обеспечение;
- У12 понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
- У13 понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- У14 участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- У15 строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- У16 кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- У17 писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- У18 оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- У19 владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план;
- У20 распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- У21 анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; составить план действия;
- У22 определить необходимые ресурсы;
- У23 оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах);
- У24 реализовать составленный план;
- У25 распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- У26 анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- У27 составить план действия;
- У28 определить необходимые ресурсы;
- У29 оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);
- У30 владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- У31 реализовать составленный план; распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- У32 анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.

*знать:*

- 31 стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий;
- 32 основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия;
- 33 содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;
- 34 возможные траектории профессионального развития и самообразования; психология коллектива; психология личности;
- 35 проектная деятельность; особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов;
- 36 общечеловеческие ценности;
- 37 правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности;
- 38 правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
- 39 основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
- 310 пути обеспечения ресурсосбережения;
- 311 средства профилактики перенапряжения;
- 312 основы здорового образа жизни;
- 313 условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;
- 314 современные средства и устройства информатизации;
- 315 порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- 316 правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- 317 основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- 318 лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- 319 особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности;
- 320 стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий; знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- 321 актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- 322 стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий;
- 323 знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- 324 актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- 325 актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- 326 стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий;
- 327 знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- 328 актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- 329 актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

- 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, применять стандарты антикоррупционного поведения
- 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.

При освоении дисциплины формируются профессиональные 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.
- 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.

### **Тематический план учебной дисциплины**

Тема 1. Современные принципы проектирования гостиничных зданий.

Тема 2. Архитектурно –планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.

Тема 3. Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц

Тема 4. Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности

Тема 5. Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий

Тема 6. Создание системы безопасности в гостиничном предприятии

### **Аннотация учебной дисциплины**

#### **ОП.06 Иностранный язык (второй)**

#### **1.1. Область применения рабочей программы.**

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

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

Дисциплина ОП.12 «Второй иностранный язык» входит в общепрофессиональный цикл дисциплин.

#### **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины.**

Основной целью курса «Иностранный язык (второй)» является обучение практическому владению разговорно-бытовой речью и деловым языком специальности 43.02.14 Гостиничное дело для применения как в повседневной, так и в профессиональной деятельности.

Основными задачами курса являются:

- закрепление навыков чтения и понимания текстов по общеэкономической тематике.
- формирование и закрепление навыков элементарного общения на иностранном языке с применением технической профессиональной лексики речевого этикета.
- расширение активного словаря студентов, знаний грамматического материала, закрепление навыков устного и письменного перевода текстов, а также телексов, телеграмм, деловых писем.
- развитие страноведческого опыта и развитие творческой личности студентов.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен *уметь*:

- У1 общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;
- У2 переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;
- У3 самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен *знать*:

- 31 лексический (1400-1600 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.

Специалист должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

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

#### **Тематический план учебной дисциплины**

Тема 1. Вводный курс

Тема 2. Прибытие гостей в гостиницу

Тема 3. Гостиничный номер и завтрак

Тема 4. Корреспонденция и телефонные разговоры

Тема 5. Сервис в гостинице

Тема 6. Справки и информация о гостинице

Тема 7. Предложения в гостинице

Тема 8. Предложения в местах для отпуска и отдыха

Тема 9. Отъезд гостей

#### **Аннотация учебной дисциплины**

#### **ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса**

#### **1.1 Место учебной дисциплины в структуре ПСССЗ**

Учебная дисциплина «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

## 1.2 Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Учебная дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» обеспечивает формирование общих компетенций по специальности 43.02.14 гостиничное дело. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих и профессиональных компетенций.

Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

*уметь:*

- У1 Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- У2 Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- У3 Составить план действия,
- У4 Определить необходимые ресурсы;
- У5 Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- У6 Реализовать составленный план;
- У7 Оценивать результат и последствия своих действий
- У8 Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
  - У9 Выстраивать траектории профессионального и личностного развития
  - У10 Организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
  - У11 Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных
  - У12 Излагать свои мысли на государственном языке
  - У13 Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
  - У14 определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами
  - У15 особенностями сегментации
  - У16 гостей и установленными нормативами

*знать:*

- 31 Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- 32 Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте
- 33 Алгоритмы разработки бизнес- идей и бизнес-плана.
- 34 Структура плана для решения задач
- 35 Порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей
- 36 Содержание актуальной нормативно-правовой документации
- 37 Современная научная и профессиональная терминология
- 38 Возможные траектории профессионального развития и самообразования
- 39 Психология коллектива Психология личности
- 310 Основы проектной деятельности
- 311 Особенности социального и культурного контекста
- 312 Правила оформления документов профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия
- 313 документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов
- 314 Основы предпринимательской деятельности

- 315 Основы финансовой грамотности
- 316 Правила разработки бизнес- планов
  
- 317 Порядок выстраивания презентации
- 318 Кредитные банковские продукты
- 319 Методы планирования труда
- 320 работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;
- 321 принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- 322 методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- 323 Методы планирования труда работников службы питания; с
- 324 структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы;
- 325 методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;

Сформировать общие и профессиональные компетенции:

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

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

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

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

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и

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

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

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

ПК 3.1. Планировать 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

#### **Тематический план учебной дисциплины**

Тема 1. Содержание предпринимательской деятельности

Тема 2. Предпринимательская идея и ее выбор

Тема 3. Создание собственного дела.

Тема 4. Технология бизнес- планирования

#### **Аннотация учебной дисциплины**

*ОП.08 Безопасность жизнедеятельности*

##### **1. Область применения программы**

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

##### **2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Учебная дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы.

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

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен:

*уметь:*

- У1 организовывать и проводить мероприятия по защите населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;
- У2 предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;
- У3 использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;
- У4 применять первичные средства пожаротушения; ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;
- У5 применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;
- У6 владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;
- У7 оказывать первую помощь пострадавшим.

*знать:*

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

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

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

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

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

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

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

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

физической подготовленности.

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

ОК 10 Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

### **Тематический план учебной дисциплины**

#### Раздел I. Гражданская оборона

Тема 1.1. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций

Тема 1.2. Организация гражданской обороны

Тема 1.3. Защита населения и территорий при стихийных бедствиях, при авариях (катастрофах) на транспорте, производственных объектах

Тема 1.4. Обеспечение безопасности при неблагоприятной экологической обстановке, при неблагоприятной социальной обстановке

#### Раздел 2. Основы медицинских знаний и здорового образа жизни

Тема 2.1. Основы медицинских знаний. Здоровый образ жизни и его составляющие

#### Раздел 3. Основы военной службы

Тема 3.1. Основы обороны государства. Военная доктрина Российской Федерации

### **Аннотация учебной дисциплины**

#### **ОП.09 Сервисная деятельность**

1.1. Область применения рабочей программы.

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

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

Дисциплина ОП.09 «Сервисная деятельность» входит в общепрофессиональный цикл дисциплин.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины.

Основной целью курса изучения дисциплины «Сервисная деятельность» является сформировать у будущих специалистов теоретические знания и практические навыки, позволяющие анализировать сервисную деятельность, историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и характеристики, теории организации обслуживания, технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура, современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.  
Задачи:

- изучение теоретические основы сервисной деятельности: основные понятия, история развития

- сферы сервиса: зарубежный и российский опыт.
- раскрыть методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности
  - охарактеризовать сервисную деятельность как составную часть экономики, государства, общества, культуры.
  - проанализировать организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.
  - систематизировать технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура.
  - провести анализ современного состояния и выявить перспективные направления совершенствования сферы сервиса

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

При освоении дисциплины формируются профессиональные компетенции

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

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

ПК 3.1. Планировать 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.

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен:

*уметь:*

- У1 соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов
- У2 определять критерии качества оказываемых услуг
- У3 использовать различные средства делового общения
- У4 управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности

*знать:*

- 31 социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- 32 потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- 33 виды сервисной деятельности;
- 34 сущность услуги как специфического продукта;
- 35 законодательные акты в сфере бытового обслуживания,
- 36 способы и формы оказания услуг;
- 37 нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- 38 критерии и составляющие качества услуг.

**Тематический план учебной дисциплины**

Раздел 1. Возникновение и развитие сервисной деятельности  
Тема 1.1. Понятие и особенности сервисной деятельности  
Тема 1.2. Основные этапы развития сервисной деятельности в России

Раздел 2. Организация сервисной деятельности  
Тема 2.1. Виды сервисной деятельности. Формирование рынка услуг и его особенности  
Тема 2.2. Предприятия сферы сервиса, их специфика  
Тема 2.3. Организация обслуживания потребителей рынка услуг  
Тема 2.4. Понятие контактной зоны сервисных предприятий  
Тема 2.5. Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности  
Раздел 3. Услуга как специфический продукт  
Тема 3.1. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации  
Тема 3.2. Показатели качества услуг и пути повышения качества услуг и обслуживания населения

### **Аннотация учебной дисциплины ОП.10 Управленческая психология**

1.1. Область применения рабочей программы.

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

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ

Учебная дисциплина «Управленческая психология» является обязательной частью общепрофессионального цикла дисциплин примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Учебная дисциплина «Управленческая психология» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

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

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

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

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, 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 сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

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

Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

*уметь:*

- У1 использовать знания управленческой психологии при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;

- У2 использовать приемы создания и поддержания благоприятного психологического климата в трудовом коллективе, в общении с потребителями (заказчиками);

- У3 управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;

*знать:*

- З1 психологические основы процесса принятия и реализации управленческих решений;

- З2 психологические основы деятельности по подбору, стимулированию трудового поведения, обучению, расстановке и организации повышения квалификации кадров;

- З3 способы управления конфликтами и стрессами;

- З4 понятие и характеристику стилей управления.

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору вариативной части рабочего учебного плана.

### **Тематический план учебной дисциплины**

Раздел 1. Введение в Управленческую психологию. Вопросы общей психологии

Тема 1.1. Предмет и объект дисциплины «Управленческая психология»

Тема 1.2. Вопросы общей психологии

Раздел 2. Психология личности

Тема 2.1. Понятие личности, ее структура

Тема 2.2. Индивидуально-типологические особенности личности

Раздел 3. Психологические аспекты малых групп и коллективов

Тема 3.1. Малая социальная группа как социально – психологическая характеристика организации

Тема 3.2. Социально – психологический климат в коллективе

Раздел 4. Психология делового общения и коммуникации

Тема 4.1. Психологические аспекты человеческого общения

Тема 4.2. Коммуникативные умения и навыки

Раздел 5. Психология принятия управленческих решений

**Аннотация учебной дисциплины  
0П.11 Управление качеством**

1.1. Область применения рабочей программы.

Рабочая программа учебной дисциплины 0П.11 Управление качеством является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ

Учебная дисциплина «Управление качеством» является обязательной частью общепрофессионального цикла дисциплин основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Учебная дисциплина «Управление качеством» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

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

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

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

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

При освоении дисциплины формируются профессиональные компетенции

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

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

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

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

- ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
- ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
- ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
- ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

*Задачи дисциплины:*

- изучить теоретические основы в области менеджмента качества;
- научить организовывать работу по разработке и внедрению систем менеджмента качества на предприятиях в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО серии 9000;
- привить навыки и умения по развертыванию функции качества при разработке новой продукции или услуг;
- освоить методики по непрерывному совершенствованию бизнес-процессов;
- ознакомить с практическим опытом оценки и обеспечения экономики качества;
- дать практические рекомендации по применению современных управленческих инструментов в менеджменте качества.
- способностью использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения (ПК-4)

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору вариативной части рабочего учебного плана.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

*уметь:*

- У1 проводить анализ качества гостиничного продукта;
- У2 обеспечивать конкурентоспособность гостиничного продукта в области качества;
- У3 выявлять проблемы и слабые места, связанные с качеством обслуживания;
- У4 обеспечивать качество услуг в гостиничном предприятии;
- У5 определять направления для улучшения качества гостиничных услуг с применением различных методов;
- У6 использование метода «шести сигм» в процессе совершенствования качества гостиничных услуг;
- У7 участвовать в оценке эффективности системы менеджмента качества;
- У8 оценить качество гостиничных услуг различными методами;
- У9 оценивать затраты на качество продукции;
- У10 владеть инструментами управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования);
- У11 обеспечивать систему менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО 9000:2000;

- У12 принимать участие в разработке и внедрении систем менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2008;
- У13 определять положительные и отрицательные качества персонала, проявленных при обслуживании;
- У14 выбирать программу повышения квалификации персонала в СМК.

*знать:*

- 31 современные системы менеджмента качества;
- 32 основные понятия и определения управления качеством в гостиничном бизнесе;
- 33 правила предоставления гостиничных услуг в РФ;
- 34 цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы в решении задач повышения качества гостиничных услуг;
- 35 производственные стандарты работы различных служб гостиницы;
- 36 нормативно-правовую базу обеспечения качества гостиничных услуг в Российской Федерации;
- 37 информационную базу для анализа проблем качества организаций сферы гостеприимства;
- 38 эволюцию философии обеспечения качества, подходы;
- 39 базовые концепции всеобщего управления качеством (TQM), национальных премий по качеству, «шесть сигм»;
- 310 организацию работы и стандартизацию качества услуг на гостиничном предприятии;
- 311 ключевые инструменты в создании качественного гостиничного продукта;
- 312 способы внедрения системы качества в работу гостиничного предприятия;
- 313 методы оценки качества обслуживания в гостинице;
- 314 типовые критерии оценки стандартов организации обслуживания в предприятиях общественного питания, расположенных при гостиницах категории 3 – 5 звезд;
- 315 методы определения конкурентоспособности гостиничного предприятия;
- 316 методы совершенствования системы качества ГК;
- 317 ключевые элементы разработки миссии и политики организации (гостиничной компании) в области качества.

### **Тематический план учебной дисциплины**

Раздел 1. Методологические основы управления качеством.

Тема 1. Основные понятия и определения управления качеством

Тема 2. Нормативно-правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ

Тема 3. Информационная база для анализа проблем качества организаций сферы гостеприимства

Тема 4. Эволюция философии обеспечения качества

Тема 5. Базовые концепции всеобщего управления качеством (TQM), национальных премий по качеству, «шесть сигм»

Раздел 2. Организация работы и стандартизация качества услуг на гостиничном предприятии

Тема 1. Качество услуг в гостиничном предприятии

Тема 2. Ключевые инструменты в создании качественного гостиничного продукта

Тема 3. Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия

Раздел 3. Методика и практика проведения оценки качества услуг на предприятии гостиничного хозяйства

Тема 1. Контроль и оценка качества обслуживания в гостинице

Тема 2. Типовые критерии оценки стандартов организации обслуживания в предприятиях общественного питания, расположенных при гостиницах категории 3 – 5 звезд

Тема 3. Оценка эффективности системы менеджмента качества

Раздел 4. Качество – ключевой фактор конкурентоспособности организации и услуг

Тема 1. Определение конкурентоспособности гостиничного предприятия

Тема 2. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования)

Тема 3. Методы совершенствования системы качества

**Аннотация учебной дисциплины**  
**ОП.12 Профессиональная этика и эстетика**

**1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Профессиональная этика и эстетика» составлена на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**2. Место дисциплины в структуре ППСЗ:**

Учебная дисциплина «Профессиональная этика и эстетика» входит в профессиональный цикл и относится к общепрофессиональным дисциплинам среднего общего образования.

Формирование компетенций происходит при изучении любой темы, поскольку все виды компетенций взаимосвязаны. При освоении дисциплины формируются общие компетенции

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

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

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

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

При освоении дисциплины формируются профессиональные компетенции

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Целью изучения учебной дисциплины является усвоение основных понятий и теоретических знаний эстетического восприятия действительности, приобретение умений применять эти знания и формирования необходимых компетенций.

Задачи освоения учебной дисциплины:

- изучение категорий эстетики, основ композиции и цветоведения;
- развитие образного мышления и творческой активности;
- формирование эстетического вкуса;
- выполнять эстетическое оформление интерьера организации общественного питания, продукции общественного питания, сервировки столов.

В результате изучения учебной дисциплины «Профессиональная этика и эстетика» обучающийся должен

*знать:*

- 31 понятие, категории эстетика;
- 32 основы композиции и цветоведения;
- 33 понятие дизайна;
- 34 дизайн готовой продукции;
- 35 эстетику и дизайн интерьера предприятия, рекламы;
- 36 дизайн тематических столов.

В результате изучения учебной дисциплины «Профессиональная этика и эстетика» обучающийся должен

*уметь:*

- У1 учитывать принципы эстетики и дизайна при организации обслуживания, выполнять композиции;
- У2 подбирать наиболее удачные цветовые сочетания;
- У3 создавать интерьер помещения;
- У4 разрабатывать эскизы печатной рекламы;
- У5 создавать дизайн тематических столов и др.

#### **Тематический план учебной дисциплины**

Тема 1. Введение

Тема 2. Направления развития и категории эстетики

Тема 3. Стиль и мода

Тема 4. Композиция

Тема 5. Цветоведение

Тема 6. Орнамент, народное и декоративно-прикладное искусство

Тема 7. Дизайн и интерьер организаций общественного питания

Тема 8. Эстетика и дизайн интерьера организации

Тема 9. Эстетические требования к организации обслуживания.

Тема 10. Эстетические свойства готовой продукции.

### **Аннотация учебной дисциплины ОП.13 Основы туристической деятельности**

1.1. Область применения рабочей программы дисциплины.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.13 Основы туристической деятельности является частью ОП СПО ППССЗ ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:

Рабочая программа дисциплины ОП.13 Основы туристической деятельности предполагает развитие общих и профессиональных компетенций:

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, 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.

Выпускник должен:

*уметь:*

- У1 структурировать предложения туроператоров по направлениям их деятельности;
- У2 проводить первичное консультирование потенциального туриста и предлагать варианты туристских маршрутов;
- У3 формировать туристский продукт, включающий оказание транспортных, гостиничных, экскурсионных и других услуг.

*знать:*

- З1 историю становления и развития туристского и гостиничного бизнеса;
- З2 основные формы и виды туризма;
- З3 специфику туризма как особого вида деятельности;
- З4 понятие туристского продукта и его уровни;
- З5 сущность деятельности организаторов туризма: туроператора и турагента;
- З6 особенности организации международного туризма, туристские формальности.
- З7 специфику туристских ресурсов и организации туристской деятельности в регионе (Москве, Московской области).

## Тематический план учебной дисциплины

- Раздел 1. Место и роль туризма в современном мире
- Тема 1.1. Туризм как явление современного мира.
- Тема 1.2. Индустрия и инфраструктура туризма
- Тема 1.3. Рынок туристских услуг
- Тема 1.4. Туристские ресурсы
- Раздел 2. Правовое регулирование туристской деятельности
- Тема 2.1. Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма
- Тема 2.2. Защита прав потребителей
- Тема 2.3. Правила оказания услуг в туризме
- Тема 2.4. Туристские формальности
- Тема 2.5. Отдельные виды обязательств в туризме
- Раздел 3. Организация транспортного обслуживания в туризме
- Тема 3.1. Транспорт и его роль в туристском бизнесе
- Тема 3.2. Особенности организации транспортных туров
- Раздел 4. Услуги размещения и питания в туризме
- Тема 4.1. Индустрия гостеприимства

### Аннотация учебной дисциплины

#### ОП.14 Финансы, денежное обращение и кредит

##### 1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Финансы, денежное обращение и кредит» составлена на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

##### 2. Место дисциплины в структуре ППСЗ:

Учебная дисциплина «Финансы, денежное обращение и кредит» входит в профессиональный цикл и относится к общепрофессиональным дисциплинам среднего общего образования.

Формирование компетенций происходит при изучении любой темы, поскольку все виды компетенций взаимосвязаны. А также дисциплина направлена на формирование общих и профессиональных компетенций:

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

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

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

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

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

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

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

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

В результате изучения учебной дисциплины «Финансы, денежное обращение и кредит» обучающийся должен

*знать:*

- 31 сущность финансов, их функции и роль в экономике;
- 32 принципы финансовой политики и финансового контроля;
- 33 законы денежного обращения;
- 34 сущность, виды и функции денег;
- 35 основные типы и элементы денежных систем;
- 36 виды денежных реформ;
- 37 структуру кредитной и банковской системы;
- 38 функции банков и классификацию банковских операций;
- 39 цели, типы и инструменты денежно-кредитной политики;
- 310 структуру финансовой системы;
- 311 принципы функционирования бюджетной системы и основы бюджетного устройства;
- 312 виды и классификации ценных бумаг;
- 313 особенности функционирования первичного и вторичного рынка ценных бумаг;
- 314 характер деятельности и функции профессиональных участников рынка ценных бумаг;
- 315 характеристики кредитов и кредитной системы в условиях рыночной экономики;
- 316 особенности и отличительные черты развития кредитного дела и денежного обращения в России на основных этапах формирования ее экономической системы.

*уметь:*

- У1 оперировать кредитно-финансовыми понятиями и категориями, ориентироваться в схемах построения и взаимодействия различных сегментов финансового рынка;
- У2 проводить анализ показателей, связанных с денежным обращением;
- У3 проводить анализ структуры государственного бюджета, источников финансирования дефицита бюджета;
- У4 составлять сравнительную характеристику различных ценных бумаг по степени доходности и риска.

### **Тематический план учебной дисциплины**

#### Раздел 1 Деньги

Тема 1.1. Деньги: сущность, эволюция, виды и функции. Денежная система.

Тема 1.2 Денежное обращение и характеристика совокупного денежного оборота.

#### Раздел 2 Финансы

Тема 2.1. Финансы: сущность и функции. Финансовая система и ее элементы.

Тема 2.2. Основы управления финансами

Тема 2.3. Государственный бюджет и функции казначейства

Тема 2.4. Налоги и их функции

Тема 2.5. Внебюджетные фонды  
Тема 2.6 Страхование  
Раздел 3. Кредит и банки  
Тема 3.1 Кредит: сущность и функции  
Тема 3.2 Банковская система и ее структура  
Тема 3.3 Организация безналичных расчетов  
Тема 3.4 Ценные бумаги. Рынок ценных бумаг

**Профессиональный учебный цикл  
Аннотация профессионального модуля**

**ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения**

1. Область применения рабочей программы

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

2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

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

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

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

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

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

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

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

ОК 08. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

При освоении дисциплины формируются профессиональные компетенции

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

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

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

*практический опыт в:*

- ПО1 разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- ПО2 планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

*знать:*

- 31 законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- 32 стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения;

*уметь:*

- У1 планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- У2 проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- У3 выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- У4 организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- У5 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.

#### **Тематический план учебной дисциплины**

МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Тема 1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями

Тема 2. Технология взаимодействия работников службы приема и размещения с гостями

Тема 3. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей

Тема 4. Документация службы приема и размещения

Тема 5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.

Тема 6. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы

Тема 7. Организация ночного аудита

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

Тема 1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке

Тема 2. Особенности работы с гостями.

Тема 3. Организация взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке

Тема 4. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке.

#### **Аннотация профессионального модуля**

#### **ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания**

##### **1.1 Область применения рабочей программы**

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

##### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

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

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

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

различным контекстам.

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

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

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

При освоении дисциплины формируются профессиональные компетенции

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

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

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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

*иметь практический опыт*

- ПО1 планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

- ПО2 разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

- ПО3 оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

- ПО4 контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

*уметь*

- У1 осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

- У2 оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;

- У3 определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;

- У4 анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

- У5 использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;

- У6 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;

- У7 контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

знать

- 31 задачи, функции и особенности работы службы питания;
- 32 законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
- 33 особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
- 34 требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- 35 требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
- 36 профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- 37 технологию организации процесса питания;
- 38 специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- 39 этапы процесса обслуживания;
- 310 технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
- 311 профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- 312 регламенты службы питания;
- 313 критерии и показатели качества обслуживания;
- 314 методы оценки качества предоставленных услуг.

#### **Тематический план учебной дисциплины**

МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Тема 1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.

Тема 2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.

Тема 3. Специальные виды услуг и формы обслуживания.

Тема 4. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.

Тема 5. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия

МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания

Тема 1. Организация деятельности работников службы питания гостиничного комплекса на английском языке

Тема 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия на английском языке

#### **Аннотация профессионального модуля**

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

#### **1. Область применения программы**

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

#### **2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

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

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

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

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

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

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

При освоении дисциплины формируются профессиональные компетенции

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

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

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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

*иметь практический опыт*

- ПО1 в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- ПО2 планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

*уметь*

- У1 планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- У2 организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- У3 рассчитывать нормативы работы горничных;
- У4 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*

- 31 структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- 32 принципы взаимодействия с другими службами отеля;

- 33 сервисные стандарты housekeeping;
- 34 санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- 35 порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- 36 принципы управления материально-производственными запасами;
- 37 методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- 38 требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- 39 систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

### **Тематический план учебной дисциплины**

Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

03.01. Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

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

Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.

Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.

МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

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

Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

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

Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.

Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки

Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.

Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих

МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

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

### **Аннотация профессионального модуля**

*ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж*

1.1. Область применения рабочей программы

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

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

При освоении профессионального модуля формируются общие компетенции:

При освоении дисциплины формируются общие компетенции

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

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

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

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

При освоении дисциплины формируются профессиональные компетенции

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

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

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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

*иметь практический опыт в*

- ПО1 планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- ПО2 разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- ПО3 выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- ПО4 определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

*уметь:*

- У1 осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- У2 выделять целевой сегмент клиентской базы;
- У3 собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- У4 ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- У5 разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- У6 выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- У7 планировать и прогнозировать продажи;
- У8 проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

*знать:*

- З1 структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- З2 способы управления доходами гостиницы;

- 33 особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- 34 особенности работы с различными категориями гостей;
- 35 методы управления продажами с учётом сегментации;
- 36 способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- 37 особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- 38 каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- 39 ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- 310 принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- 311 методы максимизации доходов гостиницы;
- 312 критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- 313 виды отчетности по продажам.

### **Тематический план учебной дисциплины**

Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж

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

Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами

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

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

Тема 1.3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке

Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах

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

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах

Тема 2.2. Особенности работы с клиентами

Тема 2.3. Документация службы бронирования и продаж.

Тема 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия

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

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

МДК 04.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

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

МДК 01.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж

Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж

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

Тема 3.3. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы на иностранном языке

### **Аннотация профессионального модуля**

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

1.1. Область применения программы

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

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции:

*уметь*

- У1 организовывать и осуществлять уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- У2 организовывать и выполнять работу по подготовке номера к заселению, ко сну клиента;
- У3 принимать заказы проживающих на индивидуальные бытовые услуги и обеспечивать их своевременное выполнение;
- У4 комплектовать рабочую тележку горничной, рационально использовать инвентарь и моющие средства;
- У5 организовывать и выполнять работы, связанные с циклом оборота постельного белья и санитарно-гигиенических принадлежностей;
- У6 соблюдать правила хранения ключей от номеров и других помещений;
- У7 сохранять аккуратность формы;
- У8 употреблять термины, располагающие к гостеприимству;
- У9 соблюдать субординацию при максимальной инициативе;
- У10 соблюдать технику безопасности и пожарной безопасности;
- У11 сообщать старшей горничной или в службу Housekeeping об обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими.

*Знать*

- 31 правила поведения горничной в номере и гостевых зонах, во время нестандартных ситуаций в номере;
- 32 порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- 33 правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами;
- 34 виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- 35 порядок и процедуру отправки одежды в стирку, чистку и получения готовых заказов;
- 36 правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей
- 37 процедуру передачи дежурства в конце смены.

**Аннотация программ практик  
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ  
МОДУЛЯ: ПМ. 01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»**

**1.1. Цель и планируемые результаты освоения рабочей программы учебной практики**

В результате прохождения учебной практики по ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения студент должен освоить вид деятельности и соответствующие ему формирование профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2	Организовывать деятельность 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.

1.1 В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт в:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ПО1 разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>- ПО2 планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</li> </ul>
знать:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- З1 законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>- З2 стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>- З3 методы планирования труда работников службы приема и размещения;</li> </ul>
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- У1 планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>- У2 проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>- У3 выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>- У4 организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>- У5 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;</li> </ul>

### 1.3. Цели и задачи учебной практики

Целью прохождения учебной практики по модулю ПМ. 01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» является получение общих и профессиональных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в условиях современного рынка, формирование потребности в самоанализе, потребностей и условий профессионального и карьерного роста. Задачей является усвоение основ профессиональной деятельности менеджера низового и среднего звена в сфере сервиса, формирование управленческой парадигмы, профессионально значимых личностных качеств.

#### 1. Контроль и оценка результатов освоения практики

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в	- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация в форме - Дифференцированный зачет</p>
Раздел 2. Технология взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация в форме - Дифференцированный зачет</p>
Раздел 2. Технология взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.		
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация в форме - Дифференцированный зачет</p>
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>

работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p> <p>Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия</p> <p>Промежуточная аттестация в форме - Дифференцированный зачет</p>
---	--	---

**УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**  
**по ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания**

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения рабочей программы учебной практики**

В результате прохождения учебной практики по ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания студент должен освоить вид деятельности и соответствующие ему формирование профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

В результате учебной практики студент должен:

Иметь практический опыт	<p>ПО1 планирования деятельности работников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>ПО2 разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;</p> <p>ПО3 оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p>ПО4 контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</p>
уметь	<p>У1 осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</p> <p>У2 оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>У3 определять численность и функциональные обязанности работников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>У4 анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p>

	<p>У5 использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</p> <p>У6 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;</p> <p>У7 контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</p>
знать	<p>31 задачи, функции и особенности работы службы питания;</p> <p>32 законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;</p> <p>33 особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;</p> <p>34 требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</p> <p>35 требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;</p> <p>36 профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;</p> <p>37 технологию организации процесса питания;</p> <p>38 специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;</p> <p>39 этапы процесса обслуживания;</p> <p>310 технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;</p> <p>311 профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;</p> <p>312 регламенты службы питания;</p> <p>313 критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>314 методы оценки качества предоставленных услуг.</p>

### Цели и задачи учебной практики

Целью прохождения учебной практики по модулю ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания является получение профессиональных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в условиях современного рынка, формирование потребности в самоанализе, потребностей и условий профессионального и карьерного роста. Задачей является усвоение основ профессиональной деятельности менеджера низового и среднего звена в сфере сервиса, формирование управленческой парадигмы, профессионально значимых личностных качеств.

### Контроль и оценка результатов освоения практики

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Раздел модуля 1. Планирование, организация и контролирование деятельности работников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале</b>		

<p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация: в форме -6 семестр - дифференцированный зачет</p>
<p><b>Раздел модуля 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания</b></p>		
<p>ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация: в форме -6 семестр - дифференцированный зачет</p>

<p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;          - 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;          - 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</p>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения          Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения          Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей          Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия          Промежуточная аттестация:          в форме -6 семестр - дифференцированный зачет</p>
--	--	---

**УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ  
 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ  
 ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ  
 НОМЕРНОГО ФОНДА**

**1.3. Цель и планируемые результаты освоения рабочей программы учебной практики**

В результате прохождения учебной практики по ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда студент должен освоить вид деятельности и соответствующие ему формирование профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен

Иметь практический опыт	<p>- 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.</p>
уметь	<p>У1 планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;          У2 организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;          У3 рассчитывать нормативы работы горничных;          У4 контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники</p>

	безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
знать	31 структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; 32 принципы взаимодействия с другими службами отеля; 33 сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; 34 санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; 35 порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; 36 принципы управления материально-производственными запасами; 37 методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; 38 требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; 39 систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

## 1.2 Цели и задачи учебной практики

Целью прохождения учебной практики по модулю ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является получение профессиональных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в условиях современного рынка, формирование потребности в непрерывном образовании и возможности продолжения образования. Задачей является интеграция профессиональных и общих компетенций, освоенных при изучении модулей

### Контроль и оценка результатов освоения практики

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Раздел модуля 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</b>		
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p> <p>Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия</p> <p>Промежуточная аттестация в форме – 8 семестр дифференцированный зачет (комплексный)</p>

<b>Раздел модуля 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</b>		
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p> <p>Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия</p> <p>Промежуточная аттестация в форме – 8 семестр дифференцированный зачет (комплексный)</p>
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p> <p>Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия</p> <p>Промежуточная аттестация в форме – 8 семестр дифференцированный зачет (комплексный)</p>

### **ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

#### **ПМ. 04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

##### **1.4. Цель и планируемые результаты освоения рабочей программы учебной практики**

В результате прохождения учебной практики по ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж студент должен освоить вид деятельности и соответствующие ему формирование профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 4. 1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и

	персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

В результате учебной практики студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ПО1 планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;</li> <li>- ПО2 разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</li> <li>- ПО3 выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;</li> <li>- ПО4 определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.</li> </ul>
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- У1 осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</li> <li>- У2 выделять целевой сегмент клиентской базы;</li> <li>- У3 собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</li> <li>- У4 ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</li> <li>- У5 разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</li> <li>- У6 выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</li> <li>- У7 планировать и прогнозировать продажи;</li> <li>- У8 проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</li> </ul>
знать:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 31 структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;</li> <li>- 32 способы управления доходами гостиницы;</li> <li>- 33 особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</li> <li>- 34 особенности работы с различными категориями гостей;</li> <li>- 35 методы управления продажами с учётом сегментации;</li> <li>- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;</li> <li>- 36 особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</li> <li>- 37 ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;</li> <li>- 38 принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</li> <li>- методы максимизации доходов гостиницы;</li> <li>- 39 критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;</li> <li>- 310 виды отчетности по продажам.</li> </ul>

## 1.2. Цели и задачи учебной практики

Целью прохождения учебной практики по модулю ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж является получение профессиональных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в условиях современного рынка, формирование потребности в непрерывном образовании и возможности продолжения образования. Задачей является интеграция профессиональных и общих компетенций, освоенных при изучении предыдущих модулей (ПМ. 01, ПМ.02, ПМ. 03, ПМ. 05) и общепрофессиональных дисциплин.

### Контроль и оценка результатов освоения программы практики

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Раздел модуля 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b>		
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация: В форме – 5 семестр дифференцированный зачет (комплексный)</p>
<b>Раздел модуля 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.</b>		
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация: В форме – 5 семестр дифференцированный зачет</p>

		(комплексный)
<b>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</b>		
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p> <p>Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия</p> <p>Промежуточная аттестация: В форме – 5 семестр дифференцированный зачет (комплексный)</p>

**ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**  
**ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО**  
**ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**  
**1.5. Цель и планируемые результаты освоения рабочей программы учебной практики**

В результате прохождения учебной практики по ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих студент должен освоить вид деятельности и соответствующие ему формирование профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ВД 2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ВД 3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества

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

В результате освоения профессионального модуля студент должен освоить:

Модуль	Трудовые функции, виды работ
ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (с получением рабочей профессии Горничная)»	<p>Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Комплектация тележки горничной продукцией индивидуального пользования в гостиницах различных категорий</p> <p>Должностные обязанности и схемы работы горничных и уборщиков служебных помещений в различных сменах (утренней, вечерней, ночной)</p> <p>Составление алгоритма работы горничной при уборке номеров на ручках, дверей которых висит табличка "Просьба не беспокоить"</p> <p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p> <p>Уборка в номерах VIP - гостей. Дополнительная уборка</p> <p>Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Уборка общественных помещений</p> <p>Информационные таблички в гостиничных номерах. Уборочные материалы, техника, инвентарь.</p> <p>Журнал движения инвентаря. Информационная папка для гостей</p> <p>Контроль качества уборки номеров</p> <p>Составление алгоритма последовательности уборки одноместного номера 1 категории</p> <p>Технология уборки номерного фонда. Последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера</p>

## 1.2. Цели и задачи учебной практики

Целью прохождения учебной практики по модулю ПМ. 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» с получением профессии горничная/портъё/агент по закупкам является получение общих и профессиональных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в условиях современного рынка, формирование потребности в непрерывном образовании и возможности продолжения образования. Задачей является интеграция профессиональных и общих компетенций, освоенных при изучении предыдущих модулей и общепрофессиональных дисциплин.

### Контроль и оценка результатов практики

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих		

<p>ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация: экспертное в форме 3 семестр дифференцированный зачет</p>
<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация: экспертное в форме 3 семестр дифференцированный зачет</p>
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация: экспертное в форме 3 семестр дифференцированный зачет</p>

<p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация: экспертное в форме 3 семестр дифференцированный зачет</p>
<p>ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация: экспертное в форме 3 семестр дифференцированный зачет</p>

**ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКЕ  
МОДУЛЯ: ПМ. 01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»**

**Цель и планируемые результаты освоения рабочей программы производственной практики**

В результате прохождения производственной практики профессионального модуля ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения студент должен освоить вид деятельности и соответствующие ему формирование профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2	Организовывать деятельность 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 В результате освоения профессионального модуля студент должен:

иметь практический опыт в:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ПО1 разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>- ПО2 планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.</li> </ul>
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- У1 планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>- У2 проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>- У3 выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>- У4 организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>- У5 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.\</li> </ul>
знать:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- З1 законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>- З2 стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>- З3 методы планирования труда работников службы приема и размещения;</li> </ul>

### 1.3. Цели и задачи производственной практики (по профилю специальности)

Целью прохождения производственной практики (по профилю специальности) по модулю ПМ. 01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» является получение общих и профессиональных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в условиях современного рынка, формирование потребности в самоанализе, потребностей и условий профессионального и карьерного роста. Задачей является усвоение основ профессиональной деятельности менеджера низового и среднего звена в сфере сервиса, формирование управленческой парадигмы, профессионально значимых личностных качеств.

#### Контроль и оценка результатов освоения практики

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		

<p>ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация в форме - Дифференцированный зачет</p>
<p>Раздел 2. Технология взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация в форме - Дифференцированный зачет</p>
<p>Раздел 2. Технология взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</p>		
<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>

	- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.	комплексов и иных средств размещения  Практические занятия Промежуточная аттестация в форме - Дифференцированный зачет
<b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>		
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания; - 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях; - 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании; - 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения  Практические занятия Промежуточная аттестация в форме - Дифференцированный зачет

**ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)  
ПО ПМ. 02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ  
СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ**

**Цель и планируемые результаты освоения рабочей программы производственной практики**

В результате прохождения производственной практики ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания студент должен освоить вид деятельности и соответствующие ему формирование профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

1.2. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	ПО1 планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; ПО2 разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
-------------------------	--

	<p>ПО3 оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p>ПО4 контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</p>
уметь	<p>У1 осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</p> <p>У2 оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>У3 определять численность и функциональные обязанности работников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>У4 анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>У5 использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</p> <p>У6 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;</p> <p>У7 контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</p>
знать	<p>31 задачи, функции и особенности работы службы питания;</p> <p>32 законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;</p> <p>33 особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;</p> <p>34 требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</p> <p>35 требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;</p> <p>36 профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;</p> <p>37 технологию организации процесса питания;</p> <p>38 специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;</p> <p>39 этапы процесса обслуживания;</p> <p>310 технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;</p> <p>311 профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;</p> <p>312 регламенты службы питания;</p> <p>313 критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>314 методы оценки качества предоставленных услуг.</p>

### 1.3. Цели и задачи производственной практики (по профилю специальности)

Целью прохождения производственной практики (по профилю специальности) по модулю ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания является получение профессиональных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в условиях современного рынка, формирование потребности в самоанализе, потребностей и условий профессионального и карьерного роста. Задачей является усвоение основ профессиональной деятельности менеджера низового и среднего звена в сфере

сервиса, формирование управленческой парадигмы, профессионально значимых личностных качеств.

### Контроль и оценка результатов освоения практики

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		
<p>ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или заданиях;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация в форме - Дифференцированный зачет (комплексный)</p>
<p>Раздел 2. Технология взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или заданиях;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация в форме - Дифференцированный зачет (комплексный)</p>
Раздел 2. Технология взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.		
<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>

работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<p>поставленные вопросы или выполнил задания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или заданиях;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p> <p>Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия</p> <p>Промежуточная аттестация в форме - Дифференцированный зачет (комплексный)</p>
<b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b>		
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или заданиях;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p> <p>Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия</p> <p>Промежуточная аттестация в форме - Дифференцированный зачет (комплексный)</p>

**ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)  
ПМ. 03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ  
СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА**

**Цель и планируемые результаты освоения рабочей программы производственной практики**

В результате прохождения производственной практики профессионального модуля ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда студент должен освоить вид деятельности и соответствующие ему формирование профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и

	эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
--	--

### 1.2 В результате освоения профессионального модуля студент должен

Иметь практический опыт	ПО1 в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; ПО2 планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
уметь	У1 планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; У2 организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; У3 рассчитывать нормативы работы горничных; У4 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	31 структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; 32 принципы взаимодействия с другими службами отеля; 33 сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; 34 санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; 35 порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; 36 принципы управления материально-производственными запасами; 37 методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; 38 требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; 39 систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

### Цели и задачи производственной практики (по профилю специальности)

Целью прохождения производственной практики (по профилю специальности) по модулю ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является получение профессиональных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в условиях современного рынка, формирование потребности в непрерывном образовании и возможности продолжения образования.

Задачей является интеграция профессиональных и общих компетенций, освоенных при изучении предыдущих модулей (ПМ. 01, ПМ.02, ПМ. 04, ПМ. 05) и общепрофессиональных дисциплин.

### Контроль и оценка результатов освоения практики

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Раздел модуля 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</b>		

<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация в форме – 8 семестр дифференцированный зачет (комплексный)</p>
<p><b>Раздел модуля 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</b></p>		
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия Промежуточная аттестация в форме – 8 семестр дифференцированный зачет (комплексный)</p>
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> </ul>	<p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Практические занятия</p>

гостей.	- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.	Промежуточная аттестация в форме – 8 семестр дифференцированный зачет (комплексный)
---------	--	---

**ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКЕ  
по ПМ. 04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ  
СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

**Цель и планируемые результаты освоения рабочей программы производственной практики**

В результате прохождения производственной практики профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж студент должен освоить вид деятельности и соответствующие ему формирование профессиональных компетенций:

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

В результате учебной практики студент должен:

Иметь практический опыт	ПО1 планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; ПО2 разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; ПО3 выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; ПО4 определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
уметь:	У1 осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; У2 выделять целевой сегмент клиентской базы; У3 собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; У4 ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; У5 разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; У6 выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; У7 планировать и прогнозировать продажи; У8 проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
знать:	З1 структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; З2 способы управления доходами гостиницы; З3 особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; З4 особенности работы с различными категориями гостей;

	<p>35 методы управления продажами с учётом сегментации;  способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;  36 особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;  каналы и технологии продаж гостиничного продукта;  37 ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;  38 принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;  методы максимизации доходов гостиницы;  39 критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;  310 виды отчетности по продажам.</p>
--	--

### Цели и задачи производственной практики (по профилю специальности)

Целью прохождения производственной практики (по профилю специальности) по модулю ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж является получение профессиональных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в условиях современного рынка, формирование потребности в непрерывном образовании и возможности продолжения образования. Задачей является интеграция профессиональных и общих компетенций, освоенных при изучении предыдущих модулей (ПМ. 01, ПМ.02, ПМ. 03, ПМ. 05) и общепрофессиональных дисциплин.

#### Контроль и оценка результатов освоения программы практики

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Раздел модуля 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж</b>		
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Практические занятия  Промежуточная аттестация:  в форме – 5 семестр дифференцированный зачет</p>
<b>Раздел модуля 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.</b>		
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> </ul>	<p>Практические занятия  Промежуточная аттестация:  в форме – 5 семестр дифференцированный зачет</p>
<b>Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж</b>		

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или заданиях;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	Практические занятия Промежуточная аттестация: в форме – 5 семестр дифференцированный зачет
--	--	---

**ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКЕ  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.05 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ  
ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

**Цель и планируемые результаты освоения рабочей программы производственной практики**

В результате прохождения производственной практики профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» студент должен освоить вид деятельности и соответствующие ему формирование профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ВД 2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ВД 3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 4. 1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в

	соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

В результате освоения профессионального модуля студент должен освоить:

Модуль	Трудовые функции, виды работ
ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (с получением рабочей профессии Горничная)	<p>Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Комплектация тележки горничной продукцией индивидуального пользования в гостиницах различных категорий</p> <p>Должностные обязанности и схемы работы горничных и уборщиков служебных помещений в различных сменах (утренней, вечерней, ночной)</p> <p>Составление алгоритма работы горничной при уборке номеров на ручках, дверей которых висит табличка "Просьба не беспокоить"</p> <p>Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p> <p>Уборка в номерах VIP - гостей. Дополнительная уборка</p> <p>Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Уборка общественных помещений</p> <p>Информационные таблички в гостиничных номерах. Уборочные материалы, техника, инвентарь.</p> <p>Журнал движения инвентаря. Информационная папка для гостей</p> <p>Контроль качества уборки номеров</p> <p>Составление алгоритма последовательности уборки одноместного номера 1 категории</p> <p>Технология уборки номерного фонда. Последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера</p>

### Цели и задачи производственной практики (по профилю специальности)

Целью прохождения производственной практики (по профилю специальности) по модулю ПМ. 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» является получение общих и профессиональных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в условиях современного рынка, формирование потребности в непрерывном образовании и возможности продолжения образования. Задачей является интеграция профессиональных и общих компетенций, освоенных при изучении предыдущих модулей и общепрофессиональных дисциплин. В результате производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» обучающиеся получают профессию горничная.

### Контроль и оценка результатов практики

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих		
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в	- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;	Практические занятия Промежуточная аттестация: экспертное в форме 3 семестр

материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	дифференцированный зачет
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	Практические занятия Промежуточная аттестация: экспертное в форме 3 семестр дифференцированный зачет
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	Практические занятия Промежуточная аттестация: экспертное в форме 3 семестр дифференцированный зачет
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	Практические занятия Промежуточная аттестация: экспертное в форме 3 семестр дифференцированный зачет
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> </ul>	Практические занятия Промежуточная аттестация: экспертное в форме 3 семестр дифференцированный зачет

гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	Практические занятия Промежуточная аттестация: экспертное в форме 3 семестр дифференцированный зачет
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	Практические занятия Промежуточная аттестация: экспертное в форме 3 семестр дифференцированный зачет
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	Практические занятия Промежуточная аттестация: экспертное в форме 3 семестр дифференцированный зачет
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> </ul>	Практические занятия Промежуточная аттестация: экспертное в форме 3 семестр дифференцированный зачет

обслуживания гостей.	- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.	
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания; - 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях; - 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или заданиях; - 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.	Практические занятия Промежуточная аттестация: экспертное в форме 3 семестр дифференцированный зачет
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания; - 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях; - 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или заданиях;	Практические занятия Промежуточная аттестация: экспертное в форме 3 семестр дифференцированный зачет
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания; - 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях; - 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или заданиях;	Практические занятия Промежуточная аттестация: экспертное в форме 3 семестр дифференцированный зачет

## **ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)**

### **Область применения рабочей программы**

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14. «Гостиничное дело» и содержит: вид и способ проведения практики; цель и задачи практики; место практики в структуре образовательной программы; объем практики в неделях; планируемые результаты практики, соотношенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы; структуру и содержание практики; описание условий реализации практики; а также процедуры контроля и оценки результатов практики; порядок организации практики для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и иные сведения или материалы.

### **1.2. Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Преддипломная практика является завершающего этапа обучения в рамках основной образовательной программы по специальности 43.02.14 – Гостиничное дело. Результатом освоения

программы производственной практики (преддипломной) является освоение обучающимися профессиональных и общих компетенций в рамках модулей ППССЗ по основным видам профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующим компетенциям:

#### Перечень профессиональных компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ВД 2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ВД 3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 4. 1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

В результате прохождения практики обучаемый должен:

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг (3.1);
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы (3.2);
- методы планирования труда работников службы приема и размещения (3.3);
- задачи, функции и особенности работы службы питания (3.4);
- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса (3.5);
- особенности организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания (3.6);
- требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены (3.7);
- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания (3.8);
- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке (3.9);
- технологии организации процесса питания (3.10);

- требования к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены (3.11);
  - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания (3.12);
  - этапы процесса обслуживания (3.13);
  - технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания (3.14);
  - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке (3.15);
  - регламенты службы питания (3.16);
  - критерии и показатели качества обслуживания (3.17);
  - методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания (3.18);
  - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы (3.19);
  - принципы взаимодействия с другими службами отеля (3.20);
  - сервисные стандарты housekeeping (3.21);
  - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей (3.22);
  - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда (3.23);
  - принципы управления материально-производственными запасами (3.24);
  - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса (3.25);
  - требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности (3.26);
  - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда (3.27);
  - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы (3.28);
  - способы управления доходами гостиницы (3.29);
  - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе (3.30);
  - особенности работы с различными категориями гостей (3.31);
  - методы управления продажами с учётом сегментации (3.32);
  - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ (3.33);
  - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы (3.34);
  - каналы и технологии продаж гостиничного продукта (3.35);
  - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия (3.36);
  - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями (3.37);
  - методы максимизации доходов гостиницы (3.38);
  - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам (3.39);
  - виды отчетности по продажам (3.40);
- уметь:
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы (У.1);
  - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы (У.2);
  - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения (У.3);
  - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения (У.4);
  - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса (У.5);
  - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале (У.6);
  - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке (У.7);
  - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале (У.8);
  - 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 (У.9);

- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей (У.10);

- 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 (У.11);

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (У.12);

- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы (У.13);

- рассчитывать нормативы работы горничных (У.14);

- 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 (У.15);

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг (У.16);

- выделять целевой сегмент клиентской базы (У.17);

- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка (У.18);

- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля (У.19);

- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей (У.20);

- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению (У.21);

- планировать и прогнозировать продажи (У.22);

#### **Контроль и оценка результатов освоения программы практики**

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<b>Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</b>		
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания; - 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях; - 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании; - 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по практике  Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий Дифференцированный зачет

<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по практике</p> <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий Дифференцированный зачет</p>
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по практике</p> <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий Дифференцированный зачет</p>
<p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по практике</p> <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий Дифференцированный зачет</p>

<p>ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по практике</p> <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий Дифференцированный зачет</p>
<p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по практике</p> <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий Дифференцированный зачет</p>
<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по практике</p> <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий Дифференцированный зачет</p>

<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по практике</p> <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий Дифференцированный зачет</p>
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по практике</p> <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий Дифференцированный зачет</p>
<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;</li> <li>- 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;</li> <li>- 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или задании;</li> <li>- 2 (неудовлетворительно) выставляется студенту, если допущены ошибки в половине устных вопросов или в заданиях.</li> </ul>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий по практике</p> <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий Дифференцированный зачет</p>
<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент</li> </ul>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка</p>

<p>работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;  - 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;  - 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или заданиях;</p>	<p>в процессе выполнения:  - заданий по практике    Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:  - практических заданий  Дифференцированный зачет</p>
<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>- 5 (отлично) выставляется студенту, если студент правильно ответил на все поставленные вопросы или выполнил задания;  - 4 (хорошо) выставляется студенту, если студент допустил 2-4 ошибки в ответе или в заданиях;  - 3 (удовлетворительно) выставляется студенту, если студент допустил ошибки в ответе или заданиях;</p>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:  - заданий по практике    Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:  - практических заданий  Дифференцированный зачет</p>

#### Место производственной практики в структуре ОП СПО ППССЗ

Производственная практика (преддипломная) обучающихся является завершающим этапом проводится после освоения ППССЗ и сдачи обучающими всех видов промежуточной аттестации, предусмотренных ФГОС.

Преддипломная практика является частью основной профессиональной образовательной программы в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.
- Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Для прохождения практики необходимы знания, умения и навыки, полученные обучающимися при изучении дисциплин:

- общего гуманитарного и социально-экономического цикла: иностранный язык;
- математического и общего естественнонаучного цикла: информатика, математика, экологические основы природопользования;
- профессионального цикла (общепрофессиональные): менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, основы маркетинга гостиничных услуг, правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности, экономика организации, бухгалтерский учет, здания и инженерные системы гостиничного предприятия.

Цель производственной практики (преддипломной) – получение комплексного представления о работе предприятий, работающих в индустрии рекламы, как о целостной системе; применение углубленных практических навыков работы в одном из выбранных обучающимся предприятий рекламы; сбор и анализ материала для написания выпускной квалификационной (дипломной) работы.

Задачи производственной практики (преддипломной):

- овладение новейшими технологиями, навыками работы на одном из рабочих мест предприятия сферы гостеприимства;
- получение целостного представления о работе предприятия, работающего в сфере гостеприимства, посредством изучения функционального взаимодействия подразделений и связей с «внешней средой»;
- закрепление и углубление знаний, полученных в период прохождения учебной и производственных практик;
- получение навыков самостоятельного решения задач, стоящих перед штатными работниками предприятия, деятельность которых изучалась;
- изучение практических методов анализа и организации работы специалистов того или иного подразделения индустрии гостеприимства и возможности их оптимизации на основе полученных теоретических знаний;
- участие в организационно-массовых мероприятиях и развитие практики делового общения со специалистами и руководителями базы практики;
- выявление проблем, имеющих место на предприятиях гостеприимства;
- подготовка практического и аналитического материала для выполнения дипломной работы.

Программа производственной (преддипломной) практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и реализуется в рамках профессиональных модулей.

При освоении дисциплины формируются профессиональные компетенции в соответствии с видами деятельности:

ВД 1

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

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

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

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

ВД 2 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

ПК2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ВД 3 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации

номерного фонда.

ПК3.1. 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.

ПК3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

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

ПК4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (11695 Горничная, 25627 Портъе, 20015 Агент по закупкам)

11695 Горничная

Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей

Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.