

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Московский технологический колледж питания

УТВЕРЖДАЮ  
Зам. директора по учебной работе МТКП



/Г.Б. Давыдова/  
"28" февраля 2022 г.

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**По специальности: 43.02.14 Гостиничное дело**

**Квалификация: специалист по гостеприимству**

**Образовательная база подготовки среднее общее образование**

**Форма обучения очная**

Согласовано предметно-цикловой комиссией  
«Ресторанно-гостиничного сервиса»  
Протокол № 6 от "28" февраля 2022 г.

2022 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего специального образования и программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело ФГОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова» Московский технологический колледж питания.

Организация-разработчик: Московский технологический колледж питания ФГОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова».

Разработчики: преподаватели Московского технологического колледжа питания «Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова»

## Содержание

1	Паспорт ФОС	4
2	Комплект оценочных средств по учебным дисциплинам	51
3	Комплект оценочных средств по профессиональным модулям и практикам	52
4	Компетенции специалиста по гостеприимству	52

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

**1.1 Наименование специальности:** *43.02.14 Гостиничное дело*

**1.2 Уровень образования:** *базовый*

**1.3 Присваиваемая квалификация:** *специалист по гостеприимству*

**1.4 Срок обучения:** *2 года 10 мес. (на базе среднего общего образования)*

### 1.5 Цель и задачи ФОС

Текущая и промежуточная аттестация обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям основной профессиональной образовательной программы специальности (оценка знаний, умений и освоенных компетенций).

Для достижения поставленной цели сформирован комплект нормативно-методической документации, регламентирующий содержание, организацию образовательного процесса и оценку качества подготовки студентов и выпускников по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

### 1.6 Нормативные документы ФОС специальности 43.02.14 Гостиничное дело

1.6.1 Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании Российской Федерации»

1.6.2 типовое положение об образовательном учреждении среднего профессионального образования (среднем специальном учебном заведении), утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2008 г. № 543.

1.6.3 Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования (ФГОС) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

1.6.4 приказ Министерства образования и науки РФ от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

1.6.5 Устав ФГОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»;

1.6.6 Положения о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

1.6.7 программа подготовки специалистов среднего звена в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», МТКП;

1.6.8 Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации выпускников, обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования- программам подготовки специалистов среднего звена в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», МТКП.

1.7 Организация и проведение текущей и промежуточной аттестации определено Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации по программам СПО

1.8 Подведение итогов освоения ППССЗ производится в результате государственной итоговой аттестации по специальности.

## **ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Перечень учебных дисциплин и профессиональных модулей в соответствии с учебным планом

### **Профессиональная подготовка**

#### **Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл**

- ОГСЭ.01 Основы философии
- ОГСЭ.02 История
- ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности
- ОГСЭ.04 Физическая культура
- ОГСЭ.05 Психология общения

#### **Математический и общий естественнонаучный учебный цикл**

- ЕН.01 Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности
- ЕН.02 Экологические основы природопользования

#### **Общепрофессиональный учебный цикл**

- ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле
- ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг
- ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности
- ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия
- ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия
- ОП.06 Иностранный язык (второй)
- ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса
- ОП.08 Безопасность жизнедеятельности
- ОП.09 Сервисная деятельность
- ОП.10 Управленческая психология
- ОП.11 Управление качеством
- ОП.12 Профессиональная этика и эстетика
- ОП.13 Основы туристической деятельности
- ОП.14 Финансы, денежное обращение и кредит

#### **Профессиональный учебный цикл**

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

## Профессиональная подготовка

### Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл

#### ОГСЭ.01 ОСНОВЫ ФИЛОСОФИИ– ОК2, ОК3, ОК5, ОК6, ОК9

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.

#### ОГСЭ.02 ИСТОРИЯ– ОК2, ОК3, ОК5, ОК6, ОК9

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**знать:**

- З1 основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.);
- З2 сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX - начале XXI вв.;
- З3 основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира;
- З4 назначение НАТО, ООН, ЕС и других организаций и основные направления их деятельности;
- З5 о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций;

- З6 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.

**ОГСЭ.03 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ– ОК2, ОК3, ОК5, ОК9, ОК10**

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.

#### **ОГСЭ.04 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА-ОК8**

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.

#### **ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ–ОК3, ОК4, ОК5, ОК9**

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.

### **Математический и общий естественнонаучный учебный цикл**

#### ***ЕН.01 ИНФОРМАТИКА И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ– ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, – ОК6, ОК7, ОК9, ОК10, ОК11***

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.

***ЕН.02 ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРИРОДОПОЛЬЗОВАНИЯ– ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6, ОК7, ОК9***

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.

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.

## Общепрофессиональный учебный цикл

### **ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ- ОК1, ОК3, ОК4, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3, ПК2.3, ПК3.1, ПК3.2, ПК3.3, ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3**

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 личностного 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 методике 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 методике 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.

**ОП.02 ОСНОВЫ МАРКЕТИНГА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ОК1, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9, ОК10, ОК11, ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3**

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.

**ОП.03 ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6,  
ОК7, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3, ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК3.1, ПК3.2,  
ПК3.3, ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3**

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.

***ОП.04 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ГОСТИНИЧНОГО  
ПРЕДПРИЯТИЯ ОК3, ОК4, ОК5, ОК10, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3, ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3,  
ПК3.1, ПК3.2, ПК3.3, ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3***

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.

**ОП.05 ТРЕБОВАНИЯ К ЗДАНИЯМ И ИНЖЕНЕРНЫМ СИСТЕМАМ  
ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7,  
ОК8, ОК9, ОК10, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3, ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК3.1, ПК3.2,  
ПК3.3**

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.

**ОП.06 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ВТОРОЙ) - ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК9, ОК10, ПК1.2**

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.

**ОП.07 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА -ОК1, ОК3, ОК4, ОК5, ОК10, ОК11, ПК1.1, ПК2.1, ПК3.1, ПК4.1**

*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

#### ***ОП.08 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6, ОК8, ОК9, ОК10***

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).

### **ОП.09 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ПК 1.1, ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1**

*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;
- 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.

***ОП.10 УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ ОК1, ОК2, ОК3, ОК4,  
ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ОК10, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3***

*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.

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.

***ОП.11 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ- ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6,  
ОК7, ОК8, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3, ПК2.1, ПК2.2,  
ПК2.3, ПК3.1, ПК3.2, ПК3.3, ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3***

*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 повышение квалификации персонала в СМК.

*знать:*

- З1 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.

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.

***ОП.12 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭСТЕТИКА- ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3, ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК3.1, ПК3.2, ПК3.3, ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3***

*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.

*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.

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.

***ОП.13 ОСНОВЫ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ- ОК1, ОК2,  
ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3, ПК2.1, ПК2.2,  
ПК2.3, ПК3.1, ПК3.2, ПК3.3, ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3***

*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:*

- 31 историю становления и развития туристского и гостиничного бизнеса;
- 32 основные формы и виды туризма;
- 33 специфику туризма как особого вида деятельности;
- 34 понятие туристского продукта и его уровни;
- 35 сущность деятельности организаторов туризма: туроператора и турагента;
- 36 особенности организации международного туризма, туристские формальности.
- 37 специфику туристских ресурсов и организации туристской деятельности в регионе (Москве, Московской области).

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.

***ОП.14 ФИНАНСЫ, ДЕНЕЖНОЕ ОБРАЩЕНИЕ И КРЕДИТ- ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3, ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК3.1, ПК3.2, ПК3.3, ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3, ПК 4.4.***

*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.

*знать:*

- З1 сущность финансов, их функции и роль в экономике;
- З2 принципы финансовой политики и финансового контроля;
- З3 законы денежного обращения;
- З4 сущность, виды и функции денег;
- З5 основные типы и элементы денежных систем;
- З6 виды денежных реформ;
- З7 структуру кредитной и банковской системы;
- З8 функции банков и классификацию банковских операций;
- З9 цели, типы и инструменты денежно-кредитной политики;
- З10 структуру финансовой системы;
- З11 принципы функционирования бюджетной системы и основы бюджетного устройства;
- З12 виды и классификации ценных бумаг;
- З13 особенности функционирования первичного и вторичного рынка ценных бумаг;
- З14 характер деятельности и функции профессиональных участников рынка ценных бумаг;
- З15 характеристики кредитов и кредитной системы в условиях рыночной экономики;
- З16 особенности и отличительные черты развития кредитного дела и денежного обращения в России на основных этапах формирования ее экономической системы.

Развитие 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.

**Профессиональный учебный цикл**  
**ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ**  
**ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И**  
**РАЗМЕЩЕНИЯ -ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9,**  
**ОК10, ОК11, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3**

*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.

*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.

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.

**ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ ОК1, ОК2,  
ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ОК10, ОК11, ПК2.1, ПК2.2,  
ПК2.3**

*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*

- З1 задачи, функции и особенности работы службы питания;
- З2 законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
- З3 особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
- З4 требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- З5 требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
- З6 профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- З7 технологию организации процесса питания;
- З8 специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- З9 этапы процесса обслуживания;
- З10 технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
- З11 профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- З12 регламенты службы питания;
- З13 критерии и показатели качества обслуживания;
- З14 методы оценки качества предоставленных услуг.

*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;

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

**ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И  
ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5,  
ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ОК10, ПК3.1, ПК3.2, ПК3.3**

*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.

*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.

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

**ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И  
ПРОДАЖ - ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ОК10,  
ОК11, ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3**

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:  
*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;
- З5 методы управления продажами с учётом сегментации;
- З6 способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- З7 особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- З8 каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- З9 ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- З10 принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- З11 методы максимизации доходов гостиницы;
- З12 критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- З13 виды отчетности по продажам.

*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.

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.

#### ***ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ***

*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.

*иметь практический опыт:*

- ПО1 разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- ПО2 планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;
- ПО3 разработке операционных процедур и стандартов службы питания;
- ПО4 планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания;
- ПО5 разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- ПО6 планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- ПО7 планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- ПО8 разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- ПО9 выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
- ПО10 знаний правил обслуживания гостей и внутреннего распорядка в гостинице;
- ПО11 во владении навыками правил поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса;
- ПО12 работы по изучению правил эксплуатации современных уборочных механизмов;
- ПО13 осуществления временных нормативов по видам уборочных мероприятий;
- ПО14 по комплектации тележки горничной;
- ПО15 в выполнении различных категорий уборочных работ;
- ПО16 в осуществлении технологии выполнения различных видов уборочных

- работ;
- ПО17 в организации последовательности выполнения различных видов уборочных работ;
- ПО18 в работе, связанной с оборотом постельного белья;
- ПО19 в использовании санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном предприятии.

### **Трудовые функции**

Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.  
Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

### **Трудовые действия**

Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда  
Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде  
Комплектация номерного фонда расходными материалами  
Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде  
Уборка ванной комнаты в номерном фонде  
Уборка спальни, комнат в номерном фонде  
Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке  
Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде  
Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде  
Регистрация забытых и потерянных гостями вещей  
Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения  
Прием номера при выезде гостя.

## **ПРАКТИКИ**

### **ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

**УП.01.01 УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА- ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3**

**ПП 01.01 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) - ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3**

*знать:*

- 31 законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- 32 стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- 33 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 работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и

размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

*иметь практический опыт в:*

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

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.

## ***ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ***

***УП.02.01 УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА- ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3***

***ПП 02.01 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) - ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3***

*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 работников, 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 работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

*знать*

З1 задачи, функции и особенности работы службы питания;

З2 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.

*Иметь практический опыт*

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

ПО2 разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности работников 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 работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

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

***ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА***

***УП.03.01 УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА- ПК3.1, ПК3.2, ПК3.3***

**ПП 03.01 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) - ПК3.1, ПК3.2, ПК3.3**

*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.

*Иметь практический опыт:*

- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

**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.

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

**УП.04.01 УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА- ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3**

**ПП 04.01 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ  
СПЕЦИАЛЬНОСТИ) - ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3**

*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:*

- 31 структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- 32 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;
- 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.

*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.

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

## **ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

### ***УП.05.01 УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА***

### ***ПП 04.01 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)***

ПМ 05«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (с получением рабочей профессии Горничная)

Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Комплектация тележки горничной продукцией индивидуального пользования в гостиницах различных категорий

Должностные обязанности и схемы работы горничных и уборщиков служебных помещений в различных сменах (утренней, вечерней, ночной)

Составление алгоритма работы горничной при уборке номеров на ручках, дверей которых висит табличка "Просьба не беспокоить"

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

Уборка в номерах VIP - гостей. Дополнительная уборка

Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Уборка общественных помещений

Информационные таблички в гостиничных номерах. Уборочные материалы, техника, инвентарь.

Журнал движения инвентаря. Информационная папка для гостей

Контроль качества уборки номеров

Составление алгоритма последовательности уборки одноместного номера 1 категории



Технология уборки номерного фонда. Последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера

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

### **Программа производственной практики (преддипломной)**

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
- ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
- ВД 3 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
- ВД 4 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
- ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
- ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
- ВД 5 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

## **Профессиональная подготовка**

### **Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл**

- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.01 Основы философии
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.02 История
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.04 Физическая культура
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения

### **Математический и общий естественнонаучный учебный цикл**

- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ЕН.01 Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ЕН.02 Экологические основы природопользования

### **Общепрофессиональный учебный цикл**

- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.06 Иностранный язык (второй)
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.08 Безопасность жизнедеятельности
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.09 Сервисная деятельность
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.10 Управленческая психология
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.11 Управление качеством
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.12 Профессиональная этика и эстетика
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.13 Основы туристической деятельности
- Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОП.14 Финансы, денежное обращение и кредит

### **Профессиональный учебный цикл**

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

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

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

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.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению основных видов деятельности согласно получаемой квалификации специалиста среднего звена, указанной в настоящего ФГОС СПО:

организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения;

организация и контроль текущей деятельности работников службы питания;

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

организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

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

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.

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.

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.

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

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

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

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