

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
ПРИМЕРНОЙ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Профессия (Специальность): **43.02.14 Гостиничное дело**
(шифр наименование в соответствии с ФГОС (профиль¹))

Форма обучения очная, очно-заочная и заочная

Квалификации выпускника специалист по гостеприимству_ (в соответствии с перечнем
профессий/специальностей СПО)

Нормативный срок обучения
на базе основного общего образования - 3 года 10 месяцев

на базе среднего общего образования - 2 года 10 месяцев

2016 г.

¹ Профиль указывается в случае наличия в наименовании профессии (специальности) расширения «по отраслям» или «по видам» для конкретизации профильной направленности данной программы.

Организация-разработчик: ФУМО в системе СПО по УГПС 43.00.00 Сервис и туризм, проректор ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса»

Разработчики:

Ананьева Татьяна Николаевна - Председатель Федерального УМО в системе СПО по УГПС 43.00.00 Сервис и туризм, проректор ФГБОУ ВПО «РГУТИС»

Бухаров Игорь Олегович - Президент Федерации рестораторов и отельеров России

Фомина Ольга Викторовна - Заместитель директора ГБПОУ «Московский колледж управления, гостиничного бизнеса и информационных технологий «Царицыно», г. Москва

Соколова Елена Ивановна - Методист ГБПОУ «Первый Московский образовательный комплекс», г. Москва»

Дорохина Юлия Вячеславовна - Преподаватель ГБПОУ «Московский колледж управления, гостиничного бизнеса и информационных технологий «Царицыно», г. Москва

Ехина Марина Анатольевна - Преподаватель ГБПОУ «Московский колледж управления, гостиничного бизнеса и информационных технологий «Царицыно», г. Москва

Губанов Артем Владимирович - Ответственный секретарь СПК в индустрии гостеприимства

Илюхина Галина Ивановна - Начальник учебно-методического центра Федерального УМО в системе СПО по УГПС 43.00.00 Сервис и туризм

Экспертные организации:

Академическая экспертиза:

Наименование экспертной организации

Экспертное заключение № _____ от _____

Профессиональная экспертиза:

Наименование экспертной организации _____

Экспертное заключение № _____ от _____

При необходимости данные о разработчиках могут быть представлены с указанием составленных ими программ учебных дисциплин, профессиональных модулей иных компонентов

Содержание

1. Общие положения
 - 1.1. Аннотация
 - 1.2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника
 - 1.3. Нормативно-правовые основания разработки примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования (ПООП СПО)
 - 1.4. Требования к поступающим на обучение
 - 1.5. Сроки освоения программы и присваиваемые квалификации
 - 1.6. Соответствие ПМ присваиваемым квалификациям по специальностям СПО/ (сочетаниями квалификаций по профессиям СПО).....
 - 1.7. Порядок реализации программы среднего общего образования в рамках программы СПО для обучающихся на базе основного общего образования.....
 - 1.8. Распределение обязательной и вариативной частей программы
2. Требования к результатам освоения образовательной программы
 - 2.1. Перечень общих компетенции
 - 2.2. Перечень профессиональных компетенции по видам деятельности
3. Содержание требований к структурным элементам программы
 - 3.1. Спецификация профессиональных компетенций
 - 3.2. Спецификация общих компетенций
 - 3.3. Формирование конкретизированных требований по структурным элементам программы
 - 3.1.1. Конкретизированные требования к профессиональным модулям
 - 3.3.2. Конкретизированные требования по общепрофессиональным дисциплинам
 - 3.3.3. Конкретизированные требования по математическим и естественно-научным дисциплинам
 - 3.3.4. Конкретизированные требования к результатам освоения дисциплин ОГСЭ
4. Методическая документация, определяющая структуру и организацию образовательного процесса
 - 4.1. Примерный учебный план
 - 4.2. Примерный календарный учебный график (для рабочих программ)
 - 4.3. Контроль и оценка результатов освоения примерной образовательной программы
 - 4.4. Условия реализации образовательной программы
 - 4.4.1. Требования к кадровому составу реализующему ПООП
 - 4.4.2. Требования к материально-техническому оснащению образовательного процесса
 - 4.5. Расчеты нормативных затрат оказания государственных услуг по реализации образовательной программы (на одного обучающегося)
5. Приложения (в которых размещаются программы учебных дисциплин, профессиональных модулей, согласно примерному учебному плану и набор типовых КИМ по ПООП)

1. Общие положения

1.1. Аннотация

Концептуальной базой разработки ПООП СПО 43.02.14 Гостиничное дело являются:

- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- Профессиональный стандарт "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц" утвержденный Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395);
- Анализ требований отраслевого рынка труда.

Отличительными особенностями ПООП 43.02.14 Гостиничное дело являются возможность реализации образовательной программы с использованием сетевой формы, дистанционных образовательных технологий, дуальной системы обучения.

В программе определены:

- обязательная номенклатура учебных дисциплин и профессиональных модулей;
- обязательные требования к знаниям, умениям и действиям по профессиональным модулям и по дисциплинам;
- обязательные требования к оснащению учебного процесса соответствующим оборудованием;
- примерное содержание контрольно-измерительных материалов по оценке результатов освоения программы;
- требования к результатам освоения;
- нормативные затрат оказания государственных услуг по реализации образовательной программы (на одного обучающегося)

Задачи программы:

- Учет требований профессиональных стандартов при определении действий, умений и знаний по профессиональным модулям и дисциплинам;
- Разработка контрольно – измерительных материалов демонстрационного экзамена в формате WorldSkills

1.2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

Область профессиональной деятельности, в которой выпускники, освоившие образовательную программу, могут осуществлять профессиональную деятельность: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)².

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

- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения;
- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

² Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2014 г. № 667н «О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 ноября 2014 г., регистрационный № 34779).

- *Возможности дальнейшего обучения и профессионального роста с указанием возможностей обучения по конкретным специальностям СПО, направлениям подготовки ВО*

Возможные места работы выпускников по специальности 43.02.14 Гостиничное дело:

- гостиницы, в т.ч. малые и иные средств размещения;
- специализированные (производственно-эксплуатационных) подразделения (служб) гостиниц и иных средств размещения.

Условиями допуска к работе является наличие личной медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством порядке.

При формировании рабочих программ разработчики должны учитывать:

- возможность перевода части аудиторной нагрузки (из 36 часов) на самостоятельную работу (по общепрофессиональному и профессиональному циклу), но, не более 30%;
- минимально допустимый размер вариативной части не менее 30 %, от всего объема часов, отводимого на программу;
- все виды практик в структуре модуля составляют не менее 25% от времени, отводимого на профессиональный цикл.

1.3. Нормативно-правовые основания разработки примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования (далее ПООП СПО)

Нормативную правовую основу разработки ПООП СПО составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО);

| Код | Наименование |
|---------------------------|---|
| 43.02.14 | Гостиничное дело |
| Профессиональный стандарт | |
| Код | Наименование |
| 33.007 | Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц |

1.4. Требования к поступающим на программу

Условия поступления на программу

Абитуриент должен иметь среднее общее образование или основное общее образование, о чем и должен предоставить один из соответствующих документов:

- аттестат о среднем (полном) общем образовании/основном общем образовании;
- диплом о среднем профессиональном образовании по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих, если в нем есть запись о получении предъявителем среднего (полного) общего образования.

При необходимости:

требования в виде портфолио и/или проведения дополнительных испытаний преимущественным правом при поступлении, при прочих равных условиях, имеют абитуриенты имеющие более высокий балл по иностранному языку (в аттестате/дипломе).

Дополнительные требования к уровню общеобразовательной подготовки по профессионально значимым предметам

1.5. Сроки освоения программы и присваиваемые квалификации

Сроки получения СПО по профессии по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в очной форме обучения и присваиваемая квалификация приводятся в таблице 1

| На базе | Наименование квалификаций по образованию + по типам программ (для специальностей) | Сроки освоения программы |
|------------------------------|---|--------------------------|
| среднего общего образования | Специалист по гостеприимству | 1 год 10 месяцев |
| основного общего образования | | 2 года 10 месяцев |

1.6. Соответствие профессиональных модулей присваиваемым квалификациям (сочетаниям профессий)

| Наименование ПМ (Наименования берутся из ФГОС) | Квалификации для специальностей |
|--|---------------------------------|
| ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | специалист по гостеприимству |
| ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания | специалист по гостеприимству |
| ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | специалист по гостеприимству |
| ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж. | |

1.7. Порядок реализации программы среднего общего образования для обучающихся на базе основного общего образования

1.7.1. Получение СПО по специальности на базе основного общего образования осуществляется с одновременным получением среднего общего образования в пределах примерной основной образовательной программы по специальности СПО. В этом случае программа СПО, реализуемая на базе основного общего образования, разрабатывается на основе требований соответствующих федеральных государственных образовательных стандартов среднего общего образования и СПО с учетом получаемой специальности.

Срок освоения программы в очной форме обучения для лиц, обучающихся на базе основного общего образования, увеличивается на 52 недели из расчета:

| | |
|---|---------|
| теоретическое обучение (при обязательной учебной нагрузке 36 часов в неделю) | 39 нед |
| промежуточная аттестация | 2 нед. |
| каникулы | 11 нед. |

1.7.2. Образовательная организация СПО должна предоставить возможность сдачи Единого государственного экзамена по программе среднего общего образования. Выпускникам, успешно сдавшим ЕГЭ выдается аттестат о среднем общем образовании.

1.8. Распределение обязательной и вариативной части программы

ПООП распределяет обязательную часть – не более 70% объема нагрузки, предусмотренной сроком освоения данной программы указанным во ФГОС.

Не менее 30% - предусмотрено для формирования вариативной части, распределяемой образовательной организацией при разработке рабочей программы направленной на освоение дополнительных элементов программы, с целью обеспечения соответствия выпускников требованиям регионального рынка труда и международных стандартов.

Вариативная часть составляет 1274 часов на базе среднего общего образования,

2. Требования к результатам освоения образовательной программы

Результаты освоения образовательной программы выражаются в виде профессиональных и общих компетенций.

2.1. Перечень общих компетенций

Выпускник, освоивший программу СПО по профессии (специальности) должен обладать общими компетенциями

| Код | Наименование общих компетенций |
|------------|---|
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере |

2.2. Перечень профессиональных компетенций

Выпускник, освоивший программу СПО по профессии (специальности) должен обладать профессиональными компетенциями

| | |
|-------------|---|
| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций (Берется из п. 2.4. ФГОС по профессии (специальности)) |
| ВД 1 | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения |
| ПК 1.1. | Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 1.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 1.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества |
| ВД 2 | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания |
| ПК 2.1. | Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 2.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 2.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| ВД 3 | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |
| ПК 3.1. | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 3.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 3.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |
| 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 обслуживания гостей |
| ВД 5 | Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих |

3. Конкретизированные требования освоения структурных элементов программ

3.1. Спецификация профессиональных компетенций

Профессиональные модули составляют основу примерной образовательной программы, поскольку именно они формируют профессиональные компетенции и от их содержания зависит набор и содержание дисциплин ОПД и ЕН.

Содержание каждого профессионального модуля состоит из совокупности содержания разделов, обеспечивающих освоение профессиональных компетенций.

Освоение каждой профессиональной компетенции осуществляется в рамках отдельного Раздела ПМ. При необходимости один раздел может объединять 2 ПК. (Это допускается в случае тесного сопряжения двух ПК).

Для каждого раздела ПМ, оформляется Спецификация. Количество спецификаций равняется количеству подлежащих освоению профессиональных компетенций.

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

Спецификация 1.1.

| ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | | |
|---|---|--|
| Действия | Умения | Знания |
| Планирование деятельности службы приема и размещения; | Осуществлять планирование, деятельности службы приема и размещения; | Структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; |
| Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; | Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; Направленность работы подразделений службы приема и размещения; Функциональные обязанности сотрудников; Правила работы с информационной базой данных гостиницы; |
| Материально технические ресурсы Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»: | | |

Стойка ресепшн;
 Композиция из цветов;
 Оборудование:
 Сейф, ключи, POS терминал для кредитных карт (имитация), телефон, брошюры отеля, бланки, калькулятор, лотки и папки для бумаги; Корзина для мусора
 АРМ-преподавателя; АРМ-студента;
 АСУ предприятием: Opera, Fidelio, PMS Libra;
 Мультимедийное оборудование: Колонки, Панель плазменная; Принтер;
 Комплект учебно-методической документации, ЭОР

Спецификация 1.2.

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

| Действия | Умения | Знания |
|---|---|--|
| Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы | Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; | Стандартное оборудование службы приема и размещения; Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; |
| Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных | Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; | Методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения |
| Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных | Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения | Кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности; Требования к облаживающему персоналу службы приема и размещения; |
| Координация деятельности подчиненных | Регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); Информировать потребителя о видах услуг и правилах | Организацию службы приема и размещения; Стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей; |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>безопасности во время проживания в гостинице;</p> <p>Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</p> <p>Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</p> <p>Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</p> <p>Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);</p> | <p>Правила приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей;</p> <p>Правила регистрации иностранных гостей;</p> <p>Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;</p> <p>Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</p> <p>Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</p> |
| <p>Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> | <p>Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <p>Выполнять обязанности ночного портье</p> | <p>Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы;</p> <p>Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита</p> |
| <p>Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения</p> | <p>Информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций</p> | <p>Правила поведения в конфликтных ситуациях;</p> <p>Правила работы с возражениями гостей.</p> |
| <p>Материально технические ресурсы Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»: Стойка ресепшн; Композиция из цветов; Оборудование: Сейф, ключи, POS терминал для кредитных карт (имитация), телефон, брошюры отеля, бланки, калькулятор, лотки и папки для бумаги; Корзина для мусора, АРМ-преподавателя; АРМ-студента; АСУ предприятием: Opera, Fidelio, PMS Libra; Мультимедийное оборудование: Колонки, Панель плазменная; Принтер; Комплект учебно-методической документации, ЭОР.</p> | | |

| ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества | | |
|--|--|--|
| Действия | Умения | Знания |
| Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения | Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; Анализировать результаты деятельности | Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; Критерии и показатели качества обслуживания; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Категории гостей и особенности обслуживания; |
| Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности | Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных; | Методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения; |
| Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте | Контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей; | Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; |
| <p>Материально технические ресурсы Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»: Стойка ресепшн; Композиция из цветов;</p> <p>Оборудование: Сейф, ключи, POS терминал для кредитных карт (имитация), телефон, брошюры отеля, бланки, калькулятор, лотки и папки для бумаги; Корзина для мусора АРМ-преподавателя; АРМ-студента;</p> <p>АСУ предприятием: Opera, Fidelio, PMS Libra; Мультимедийное оборудование: Колонки, Панель плазменная; Принтер;</p> <p>Комплект учебно-методической документации, ЭОР.</p> | | |

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

Спецификация 2.1.

| ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. | | | |
|--|--|--|---------------------------------------|
| Действия | Умения | Знания | Ресурсы |
| Оценка соответствия деятельности | Осуществлять планирование потребностей с | Законодательные и нормативные актов о предоставлении услуг | Оборудование учебного кабинета |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>службы питания законодательным и нормативным актам.</p> <p>Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;</p> | <p>учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами;</p> <p>Планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений</p> | <p>службы питания гостиничного комплекса;</p> <p>ГОСТ Р 50647-2010. Национальный стандарт российской федерации</p> <p>ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования;</p> <p>ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация предприятий;</p> <p>ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.</p> <p>Задач, функций, особенностей организаций разных типов и классов, методов и форм обслуживания;</p> <p>требования к обслуживаемому персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;</p> <p>Нормы обслуживания, методики определения численности персонала для предоставления услуг высокого качества</p> <p>Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Требования к торговым и</p> | <p>и рабочих мест кабинета «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»:</p> <p>АРМ-преподавателя</p> <p>АРМ-студента</p> <p>Мультимедийное оборудование</p> <p>Панель плазменная Samsung PS-50 B850</p> <p>Принтер Star 654</p> <p>Комплект учебно-методической документации, ЭОР.</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|-----------------|---|--|
| | службы питания. | <p>производственным помещениям организаций службы питания;</p> <p>Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.</p> <p>Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.</p> <p>Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке</p> | |
|--|-----------------|---|--|

Спецификация 2.2.

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

| Действия | Умения | Знания | Ресурсы |
|--|---|--|--|
| Организация деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | Организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; | <p>Этапов процесса обслуживания;</p> <p>Технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандарты организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;</p> <p>Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке</p> | <p>«Учебно-производственная мастерская при лаборатории" (учебный ресторан)</p> <p>Салат-бар</p> <p>Шкаф винный</p> <p>комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья;</p> <p>- инструкция и журнал по технике безопасности;</p> <p>- комплект учебно-методической документации.</p> <p>Технические средства обучения:</p> <p>- мультимедийный проектор;</p> |
| Координация деятельности сотрудников службы питания | <p>выполнять регламенты службы питания;</p> <p>формировать фонд нормативных и технических документов службы питания на современном</p> | <p>регламенты службы питания;</p> <p>НТД регламентирующие работу службы питания; документооборот службы питания; особенности оформления и составления отдельных видов организационно –</p> | |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | <p>уровне; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</p> | <p>распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением;</p> | <p>- телевизор; - компьютер. «Учебно-производственная мастерская при лаборатории" (учебный бар): Блендер VEMA FR 2055 Кофемашина SAECO ROYAL Cappuccino Silver-gray Льдогенератор SIMAG Машина посудомоечная ELECTROLUX WT4 Миксер д/мол.коктейлей Моноблок Firich Glaive RT-565-R4 Принтер Star 654 комплекты стеклянной посуды, столового белья; - инструкция и журнал по технике безопасности; - комплект учебно-методической документации. Технические средства обучения: - мультимедийный проектор; - телевизор; - компьютер.</p> |
|--|--|--|---|

Спецификация 2.3.

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

| Действия | Умения | Знания | Ресурсы |
|---|---|--|---|
| <p>Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания</p> <p>Оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса.</p> | <p>контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, с нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т. ч. на иностранном языке.</p> <p>Разрабатывать, корректировать и контролировать стандарты обслуживания и продаж.</p> <p>Разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания;</p> <p>Эффективно решать вопросы, возникшие в незапланированной ситуации.</p> | <p>Специальных видов услуг и форм обслуживания;</p> <p>специализированных технологий и информационных программ, используемых в работе службы питания;</p> <p>Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке</p> <p>методы оценки качества предоставленных услуг;</p> <p>нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества;</p> <p>особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы</p> <p>Критерии и показатели качества обслуживания;</p> | <p>Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории «Информационно-коммуникационных технологий»:</p> <ul style="list-style-type: none"> -АРМ-преподавателя; -АРМ-студента; - мультимедийное оборудование; - вычислительный блок Forgem Imperium; -комплект интерактивного оборудования MS-PWD 50; -ноутбук Fujitsu Siemens ESPRIMO Mobile V6535, 15 штук; -стол мобильный компьютерный 800*1800*800; - наличие информационных программ: Фиделио, Амадеус, Опера. - комплект учебно-методических материалов <p>Технические средства обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мультимедийный проектор; - телевизор; - компьютер. |

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

Спецификация 3.1.

| ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. | | | |
|---|---|--|---|
| Действия (отглагольные существительны е) | Умения (глагол) | Знания | Ресурсы |
| Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; | осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; | правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; | Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» АРМ-преподавателя АРМ-студента Мультимедийное оборудование Комплект учебно-методической документации, ЭОР. |
| Оценка и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале | оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами; | методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей; | |

Спецификация 3.2.

| ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | | | |
|---|--|---|---|
| Действия | Умения | Знания | Ресурсы |
| Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и | организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы | задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице требования к обслуживающему персоналу, | «Учебно-тренинговая лаборатория (гостиничный номер)» - инструкция и журнал по технике безопасности; |

| | | | |
|--|---|--|--|
| целями деятельности гостиницы | | цели, средства и формы обслуживания технологии организации процесса обслуживания гостей регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице | - комплект учебно-методической документации. Технические средства обучения: - мультимедийный проектор; - телевизор; |
| Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных | организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы | кадровый состав службы, его функциональные обязанности; квалификационные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса требования к персоналу гостиничного предприятия порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы | - комплект учебно-методической документации. Технические средства обучения: - мультимедийный проектор; - телевизор; - компьютер - 2 комплекта постельного белья -2 комплекта банного белья, халат, тапочки; -3 комплекта парфюмерно-косметических принадлежностей; -комплект мягкой мебели; -кровать, прикроватные тумбочки -оборудование ванной комнаты : душевая кабина, унитаз, раковина. |
| Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности | выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности | виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность; особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т ч.. различных категорий работников; | |
| Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном | выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации | регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; | |

| | | | |
|-------|---|--|--|
| языке | <p>номерного фонда; формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке;</p> | <p>особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p> | |
| | <p>организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки; организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих; контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья; принимать и оформлять заказы на</p> | <p>перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги. требования к их формированию; правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах; размеры площади каждого номера; систему работы коммуникаций; состояние оборудования; правила техники безопасности, противопожарной безопасности ; сроки проживания клиентов в номерах; рациональную организацию труда на рабочем месте; систему оплаты труда; требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ; ритм жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов); нормы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены; правила и особенности применения чистящих и моющих средств; виды и последовательность уборочных операций;</p> | <p>«Учебно-тренинговая лаборатория (гостиничный номер)</p> <ul style="list-style-type: none"> - инструкция и журнал по технике безопасности; - комплект учебно-методической документации. <p>Технические средства обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мультимедийный проектор; - телевизор; <p>- комплект учебно-методической документации.</p> <p>Технические средства обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мультимедийный проектор; - телевизор; - компьютер - 2 комплекта постельного белья -2 комплекта банного белья, халат, тапочки; -3 комплекта парфюмерно-косметических принадлежностей; -комплект мягкой |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | <p>услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг;</p> <p>составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»;</p> <p>осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций;</p> <p>принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта;</p> <p>работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах;</p> <p>заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой;</p> <p>организовывать работу с ключами от гостиничных номеров;</p> <p>организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами;</p> <p>оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</p> <p>организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного</p> | <p>основные виды уборочных работ</p> <p>правила техники безопасности при проведении уборочных работ;</p> <p>порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</p> <p>правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;</p> <p>виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;</p> <p>порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;</p> <p>принципы и технологии организации досуга и отдыха;</p> <p>порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</p> <p>правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;</p> <p>правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;</p> <p>правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</p> <p>правила обращения с магнитными ключами;</p> <p>правила организации хранения ценностей проживающих;</p> <p>правила заполнения документации на хранение личных вещей</p> | <p>мебели;</p> <p>-кровать, прикроватные тумбочки</p> <p>-оборудование ванной комнаты : душевая кабина, унитаз, раковина.</p> |
|--|--|---|---|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;</p> <p>контролировать соблюдение персоналом требований стандартам к и качеству обслуживания гостей;</p> <p>составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</p> <p>предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</p> <p>осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке.</p> | <p>проживающих в гостинице; правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;</p> <p>терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> | |
| <p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> | <p>осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> | <p>особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы</p> | |

| | | | |
|--|---|--|--|
| Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных | разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; | виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | |
|--|---|--|--|

Спецификация 3.3.

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

| Действия | Умения | Знания | Ресурсы |
|---|---|---|--|
| Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | <p>контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания;</p> <p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>контролировать процесс обслуживания гостей</p> <p>анализировать результаты деятельности</p> | <p>правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;</p> <p>стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>критерии оценки качества обслуживания</p> | <p>наличие информационных программ</p> <p>комплект учебно-методических материалов</p> <p>Технические средства обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мультимедийный проектор; - телевизор; - компьютер. |
| Выявление показателей | выбирать и определять | критерии оценки качества обслуживания; | |

| | | | |
|-----------------------|---|---|--|
| качества обслуживания | показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания | методы оценки качества предоставленной услуги | |
|-----------------------|---|---|--|

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

Спецификация 4.1.

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

| Действия | Умения | Знания | Ресурсы |
|---|--|---|--|
| Планирование деятельности службы бронирования и продаж; | Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж; | Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы | Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация и деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»: АРМ-преподавателя АРМ-студента АСУ предприятием: Opera, Fidelio, PMS Libra; Телефон, факс; |
| Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале | Оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта | Методика определения потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале Направления работы отделов бронирования и продаж; Функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; Виды каналов сбыта гостиничного продукта | Мультимедийное оборудование Панель плазменная Принтер Комплект учебно-методической документации, ЭОР. |

Спецификация 4.2.

| ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. | | | |
|--|--|--|--|
| Действия | Умения | Знания | Ресурсы |
| <p>Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p> | <p>Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов;</p> <p>Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;</p> <p>Выделять целевой сегмент клиентской базы;</p> <p>Собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;</p> <p>Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</p> <p>Разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;</p> <p>Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;</p> <p>Планировать и прогнозировать продажи;</p> | <p>Организационные и правовые основы деятельности службы бронирования и продаж</p> <p>Задачи, функции и особенности работы службы бронирования и продаж;</p> <p>Требования к сотрудникам службы;</p> <p>Способы управления доходами гостиницы;</p> <p>Особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;</p> <p>Подходы к сегментации клиентов, методики составления профиля клиента, особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации;</p> <p>способы позиционирования ср и выделения его конкурентных преимуществ;</p> <p>особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</p> <p>Каналы и технологии продаж гостиничного продукта;</p> <p>Основы ценообразования, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия;</p> <p>Методов максимизации</p> | <p>Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация и деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»:</p> <p>АРМ-преподавателя</p> <p>АРМ-студента</p> <p>АСУ предприятием:</p> <p>Opera, Fidelio, PMS Libra;</p> <p>Телефон, факс;</p> <p>Мультимедийное оборудование</p> <p>Панель плазменная</p> <p>Принтер</p> <p>Комплект учебно-методической документации, ЭОР.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | | <p>доходов гостиницы;</p> <p>Методики оценки конкурентного окружения,</p> <p>Психологические модели потребительских мотиваций</p> |
| <p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> | <p>Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта</p> <p>Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта.</p> | <p>Кадровый состав службы бронирования и продаж, его функциональные обязанности;</p> <p>Квалификационные характеристики должностей (профессий) гостиничной сферы</p> <p>Профессиональные компетенции сотрудника службы бронирования и продаж гостиницы и основы его самопрезентации</p> <p>Требования к персоналу ср</p> <p>Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы бронирования и продаж гостиницы</p> <p>Каналы сбыта: внешние, в частности, gds, и внутренние – и особенности работы с ними</p> |
| <p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> | <p>Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности</p> | <p>Виды стимулирования труда персонала службы бронирования и продаж, их эффективность;</p> <p>Принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;</p> |
| <p>Координация деятельности подчиненных</p> | <p>Выполнять регламенты службы бронирования и</p> | <p>Регламенты службы бронирования и продаж;</p> <p>Нормативные документы</p> |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>продаж; Формировать фонд нормативных и технических документов службы бронирования и продаж на современном уровне;</p> | <p>регламентирующие работу службы бронирования и продаж; Документооборот службы бронирования и продаж; Особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово-расчетных документов; Порядок регистрации документов и ведения контроля их исполнения;</p> | |
| | <p>Организовывать подготовку к работе необходимых ресурсов: клиентские базы, базы партнерских компаний; программы бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы – и эффективного их использования</p> | <p>Перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;</p> | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | <p>Вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике СР</p> | <p>Особенности ведения переговоров: телефонных / личных;</p> <p>Особенности деловой электронной переписки;</p> <p>Особенности презентации объекта продажи;</p> <p>Особенности ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия</p> <p>Методы расчета цены гостиничных услуг и управления доходами;</p> <p>Понятие и варианты тарифов</p> | |
| | <p>Проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.</p> | | |
| <p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> | <p>Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> | <p>Особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы</p> | |
| <p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> | <p>Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;</p> | <p>Методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения</p> | |

Спецификация 4.3.

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

| продукта. | | | |
|--|---|--|---|
| Действия | Умения | Знания | Ресурсы |
| <p>Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж</p> | <p>Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда в процессе работы в службе бронирования и продаж;</p> <p>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж</p> <p>Анализировать результаты деятельности</p> <p>Разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.</p> | <p>Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе работы с клиентами;</p> <p>Стандарты работы и регламенты службы бронирования и продаж; критерии и показатели качества деятельности;</p> <p>Современные методы и технологии повышения эффективности работы по сбыту гостиничного продукта</p> | <p>Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация и деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»:</p> <p>АРМ-преподавателя АРМ-студента АСУ предприятием: Opera, Fidelio, PMS Libra; Телефон, факс;</p> <p>Мультимедийное оборудование Панель плазменная Принтер Комплект учебно-методической документации, ЭОР.</p> |
| <p>Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж</p> | <p>Выбирать и определять показатели качества работы службы бронирования и продаж,</p> <p>Определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Разрабатывать и представлять предложения по</p> | <p>Критерии и методы оценки качества работы службы бронирования и продаж;</p> <p>Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам</p> | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | повышению эффективности сбыта гостиничного продукта | | |
|--|--|--|--|

3.2. Спецификация общих компетенций

Приведенные ниже спецификации общих компетенций будут полезны для формирования содержания учебных дисциплин и междисциплинарный курс.

Спецификация общих компетенций

| Шифр комп. | Наименование компетенций | Дискрипторы (показатели сформированности) | Умения | Знания |
|------------|---|--|---|--|
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий Оценка рисков на каждом шагу Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана. | Распознавать задачу и/или проблему в профессионально м и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессионально й и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий | Актуальный профессиональ ный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональ ном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональ ной и смежных областях; Методы работы в профессиональ ной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональ ной |

| | | | | |
|------|--|---|---|--|
| | | | (самостоятельно или с помощью наставника). | деятельности |
| ОК 2 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности | Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Планировать процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска | Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации |
| ОК 3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной научной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования | Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития | Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования |
| ОК 4 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, | Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной | Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности |

| | | | | |
|------|---|---|--|---|
| | клиентами. | деятельность | | |
| ОК 5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе | Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы | Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов. |
| ОК 6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей. | Понимать значимость своей профессии (специальности) Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей. | Описывать значимость своей профессии Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности) | Сущность гражданско-патриотической позиции Общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности |
| ОК 7 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. | Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте | Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) | Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения. |
| ОК 8 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и | Сохранение и укрепление здоровья посредством использования средств физической культуры Поддержание уровня физической подготовленности для успешной | Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; | Роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; |

| | | | | |
|--------------|---|--|--|--|
| | поддержание необходимого уровня физической подготовленности. | реализации профессиональной деятельности | Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) | Основы здорового образа жизни; Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности) Средства профилактики перенапряжения |
| <i>ОК 9</i> | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности | Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение | Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности |
| <i>ОК 10</i> | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке. | Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы | Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и | правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональ |

| | | | | |
|--------------|---|--|---|---|
| | | | объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы | ной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности |
| <i>ОК 11</i> | ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. | Определение инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности Составлять бизнес план Презентовать бизнес-идею Определение источников финансирования Применение грамотных кредитных продуктов для открытия дела | Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности Оформлять бизнес-план Рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования | Основы предпринимательской деятельности Основы финансовой грамотности Правила разработки бизнес-планов Порядок выстраивания презентации Кредитные банковские продукты |

3.3. Формирование перечня учебных дисциплин в структуре программы

3.3.1. Конкретизированные требования по профессиональным модулям

3.3.1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

| <i>Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)</i> | <i>Наименование структурных элементов пр. (МДК, практик)</i> | <i>Примерный объем нагрузки на освоение</i> | <i>Действие</i> | <i>Умения</i> | <i>Знания</i> |
|--|---|---|--|---|---|
| ПК 1.1. ОК1-ОК5, ОК7,ОК9 | МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и | 14 | Планирование деятельности службы приема и размещения | Осуществлять планирование, деятельности службы приема и размещения; | Структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; |

| | | | | | |
|---|--|-----------|---|--|---|
| | размещения | | | | Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; |
| | | | Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале | <p>Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.</p> <p>Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</p> | <p>Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Функциональные обязанности сотрудников;</p> <p>Правила работы с информационно й базой данных гостиницы;</p> |
| ПК1.2 ОК1-ОК5, ОК7,ОК9 | МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения | 78 | Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы | Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; | <p>Стандартное оборудование службы приема и размещения;</p> <p>Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;</p> <p>Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;</p> |
| | | | Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных | Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; | Методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|
| | | | <p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> | <p>Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения</p> | <p>Кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности;</p> <p>Требования к облаживающему персоналу службы приема и размещения;</p> |
| | | | <p>Координация деятельности подчиненных</p> | <p>Регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p> <p>Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</p> <p>Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</p> <p>Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</p> <p>Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся,</p> | <p>Организацию службы приема и размещения;</p> <p>Стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей;</p> <p>Правила приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей;</p> <p>Правила регистрации иностранных гостей;</p> <p>Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;</p> <p>Правила оформления счетов за проживание и</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | | <p>отъезжающих);</p> <p>Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);</p> | <p>дополнительные услуги;</p> <p>Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</p> |
| | | | | <p>Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <p>Выполнять обязанности ночного портье</p> | <p>Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы;</p> <p>Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита</p> |
| | | | | <p>Информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций</p> | <p>Правила поведения в конфликтных ситуациях;</p> <p>Правила работы с возражениями гостей.</p> |
| | | | <p>Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> | <p>Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> | <p>Стандартное оборудование службы приема и размещения;</p> <p>Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;</p> <p>Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации,</p> |

| | | | | | |
|---|--|-----------|---|--|--|
| | | | | | размещения и выписки гостей; |
| | | | Управление конфликтными и ситуациями в службе приема и размещения | Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; | Методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения |
| ПК1.3 ОК1-ОК5, ОК7,ОК9 | МДК 01.01 Организац ия деятельно сти сотрудник ов службы приема и размещен ия | 30 | Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения | Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; Анализировать результаты деятельности | Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; Критерии и показатели качества обслуживания; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Категории гостей и особенности обслуживания; |
| | | | Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности | Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных; | Методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения; |
| | | | Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте | Контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания | Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---------|---------------------------------|
| | | | | гостей; | в процессе обслуживания гостей; |
|--|--|--|--|---------|---------------------------------|

3.3.1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

| <i>Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)</i> | <i>Наименование структурных элементов пр. (МДК, практик)</i> | <i>Примерный объем нагрузки на освоение</i> <i>274</i> | | | |
|---|---|---|--|---|---|
| | | | <i>Действия (дескрипторы)</i> | <i>Умения</i> | <i>Знания</i> |
| <i>Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.</i> | | | | | |
| <i>ПК 2.1.</i> Планировать Потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале. | <i>Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.</i> <i>1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.</i> <i>2. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.</i> <i>3. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.</i> <i>4. Требования к персоналу и методика определения численности персонала</i> | <i>14</i> | Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам. | Осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания; | Законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; ГОСТ Р 50647-2010. Национальный стандарт российской федерации ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования ; |

| | | | | | |
|--|--|---|--|---|---|
| | <p><i>организаций службы питания гостиничного комплекса.</i></p> <p>5. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.</p> <p>6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.</p> <p>7. Деловое общение. Этика и этикет.</p> <p>Практическая работа. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.</p> <p>Практическая работа. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания..</p> | 4 | | | <p>ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация предприятий;</p> <p>ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.</p> <p>Задач, функций, особенностей организационных типов и классов, методов и форм обслуживания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной</p> |
| | | | <p>Оценка и планирование потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале;</p> | <p>Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале ;</p> | |

| | | | | | |
|--|---|----|--|---|--|
| | | | | | гигиены; |
| | | | | Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами; | Нормы обслуживания, методики определения численности персонала для предоставления услуг высокого качества; |
| | <p>Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.</p> <p>1.Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;</p> <p>2.Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.</p> <p>3.Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>4.Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.</p> | 16 | | Планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания. | <p>Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;</p> <p>Материально-технического оснащения торговой деятельности организации</p> |

| | | | | | |
|--|---|----|---|---|--|
| | <p>1. Лабораторная работа.</p> <p>Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.</p> <p>2. Практическая работа.</p> <p>Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.</p> <p>3. Практическая работа.</p> <p>Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.</p> | 16 | | | <p>й службы питания.</p> <p>Норм оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.</p> |
| <p>ОК 01</p> <p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> | | | <p>Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах.</p> <p>Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности</p> <p>Определение этапов решения задачи.</p> | <p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</p> <p>Правильно</p> | <p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</p> <p>Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном</p> |

| | | | | | |
|--------------|--|--|---|--|--|
| | | | <p>Определение потребности в информации</p> <p>Осуществление эффективного поиска.</p> <p>Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных.</p> <p>Разработка детального плана действий</p> <p>Оценка рисков на каждом шагу</p> <p>Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.</p> | <p>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>Составить план действия,</p> <p>Определить необходимые ресурсы;</p> <p>Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>Реализовать составленный план;</p> <p>Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> | <p>контексте.</p> <p>Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</p> <p>Методы работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Структура плана для решения задач</p> <p>Порядок оценки результата в решении задач профессиональной деятельности</p> |
| ОК 02 | | | Планирова | Определя | Номенклат |

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| <p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> | | <p>ние информации поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач</p> <p>Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты.</p> <p>Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска;</p> <p>Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p> | <p>ть задачи поиска информации</p> <p>Определять необходимые источники информации</p> <p>Планировать процесс поиска</p> <p>Структурировать полученную информацию</p> <p>Выделять наиболее значимое в перечне информации</p> <p>Оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>Оформлять результаты поиска</p> | <p>ура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>Приемы структурирования информации</p> <p>Формат оформления результатов поиска информации</p> |
| <p>ОК 03 Планировать и реализовывать</p> | | <p>Использование актуальной нормативно-правовой</p> | <p>Определять актуальность норматив</p> | <p>Содержание актуальной нормативно-правовой</p> |

| | | | | | |
|---|--|--|---|--|---|
| <p>собственное профессиональное и личностное развитие.</p> | | | <p>документацию по профессии (специальности) Применение современной научной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования</p> | <p>но-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p> | <p>документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> |
| <p>ПК 2.2. Организовывать Деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> | <p>Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания. 5. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы. 6. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания. 7. Стили и методы подачи блюд и напитков. 8. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса</p> <p>4. Лабораторная</p> | | <p>Организация деятельности сотрудников в службе питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>Координация</p> | <p>Организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания;</p> <p>выполнять</p> | <p>Этапов процесса обслуживания; Технологии и организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандарты организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;</p> <p>регламенты службы</p> |

| | | | | | |
|--|---|----|---|---|--|
| | <p><i>работа.</i></p> <p>Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.</p> <p>5.Лабораторная работа.</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.</p> <p>6.Лабораторная работа.</p> <p>Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами».</p> <p>7. Лабораторная работа.</p> <p>Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.</p> <p>8. Практическая работа.</p> <p>Составление нормативных и технических документов службы питания.</p> <p>Учебная практика раздела 1</p> <p>Виды работ</p> <p>1.Подготовка к обслуживанию и к приему гостей.</p> <p>2.Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.</p> <p>3.Выполнение</p> | 36 | <p>деятельности сотрудника в службе питания</p> | <p>регламенты службы питания; формировать фонд нормативных и технических документов службы питания на современном уровне;</p> | <p>питания; НТД регламентирующие работу службы питания; документооборот службы питания; особенности и оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов ; порядок регистрации и документов и ведения контроля за их исполнением;</p> <p>особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы</p> |
|--|---|----|---|---|--|

| | | | | | |
|--|---|----|--|--|--|
| | <p><i>сервировки стола к обеду.</i></p> <p><i>4.Выполнение сервировки стола к ужину.</i></p> <p><i>5.Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.</i></p> <p><i>6.Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.</i></p> <p><i>7.Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.</i></p> <p><i>8.Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара</i></p> <p><i>9.Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• Silver service</i> <i>• Банкетный сервис</i> <i>• Шведский стол</i> <i>• Gueridon Service</i> <p><i>10.Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.</i></p> <p><i>11.Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.</i></p> <p><i>12.Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях во время обслуживание гостей.</i></p> <p><i>Производственная практика раздела №1</i></p> | 36 | | | |
|--|---|----|--|--|--|

| | | | | | |
|------------------------------------|--|--|----------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| | <p>Виды работ</p> <p>1.Ознакомление и изучение режима работы предприятия.</p> <p>2.Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.</p> <p>3.Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания;</p> <p>4.Ознакомление с торговыми помещениями службы питания..</p> <p>5.Ознакомление с производственными помещениями службы питания.</p> <p>6.Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.</p> <p>7.Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания;</p> <p>8.Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса;</p> | | | | |
| <p>ОК 04 Работать в</p> | | | <p>Участие в деловом общении</p> | <p>Организовать работу</p> | <p>Психология коллектива</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| <p>коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> | | | <p>для эффективного решения деловых задач</p> <p>Планирование профессиональной деятельности</p> | <p>коллектива и команды</p> <p>Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> | <p>Психология личности</p> <p>Основы проектной деятельности</p> |
| <p>ОК 05</p> <p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> | | | <p>Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке</p> <p>Проявление толерантности в рабочем коллективе</p> | <p>Излагать свои мысли на государственном языке</p> <p>Оформлять документы</p> | <p>Особенности социального и культурного контекста</p> <p>Правила оформления документов</p> |
| <p>ОК 06</p> <p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих</p> | | | <p>Понимать значимость своей профессии (специальности)</p> <p>Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей.</p> | <p>Описывать значимость своей профессии</p> <p>Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> | <p>Сущность гражданской - патриотической позиции</p> <p>Общечеловеческие ценности</p> <p>Правила поведения в ходе выполнения профессиональной</p> |

| | | | | | |
|---|---|-----------|---|--|--|
| ценностей. | | | | ности) | деятельнос ти |
| Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания. | | | | | |
| ПК 2.3. Контролируют текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей. | Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания. <i>1. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.</i> <i>2. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.</i> <i>3. Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис.</i> <i>4. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.</i> <i>5. Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.</i> <i>6. Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.</i> <i>7. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.</i> <i>8. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.</i> <i>9. Особенности</i> | 18 | Оценка и контроль выполнени я сотрудника ми стандартов обслужива ния и регламенто в службы питания | контролир овать деятельно сть сотрудник ов службы питания в соответст вии с представл ением специальн ых видов услуг, с , нормами, инструкци ями, требовани ями к услугам обществе нного питания. | Специальн ых видов услуг и форм обслужиwa ния; специализи рованных технологий и информаци онных программ, используем ых в работе службы питания; |

| | | | | | |
|--|---|------------------|--|--|--|
| | <p><i>подготовки и организации обслуживания банкета чая.</i></p> <p>Лабораторные работы.</p> <p>1.Лабораторная работа.</p> <p><i>Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.</i></p> <p>2.Лабораторная работа.</p> <p><i>Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.</i></p> <p>3. Лабораторная работа. <i>Подготовка и организация обслуживания шведского стола.</i></p> <p>4. Лабораторная работа.</p> <p><i>Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.</i></p> <p>5. Лабораторная работа. <i>Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.</i></p> <p>6. Лабораторная работа.</p> <p><i>Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.</i></p> <p>7. Лабораторная работа.</p> | <p>16</p> | | | |
| | | <p>36</p> | | | |

| | | | | | |
|--|--|----|--|--|--|
| | <p><i>Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств и тема</i></p> <p>8. Лабораторная работа.</p> <p><i>Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.</i></p> <p>Учебная практика раздела N2</p> <p><i>Виды работ</i></p> <p><i>1. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.</i></p> <p><i>2. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.</i></p> <p><i>3. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.</i></p> <p><i>4. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.</i></p> <p>Производственная практика раздела N2</p> <p><i>1. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию</i></p> | 72 | | | |
|--|--|----|--|--|--|

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|
| | <p>конференций, совещаний, семинаров.</p> <p>2. Подготовка и организация работы службы Рум сервис..</p> <p>3. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.</p> <p>4. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.</p> <p>5. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.</p> <p>6. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».</p> <p>7. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».</p> <p>8. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.</p> <p>9. Распределение персонала по организациям службы питания.</p> <p>10. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.</p> <p>Тема 2.2.</p> <p>Контроль и качество предоставления услуг потребителям.</p> | 6 | | | |
| | | | <p>Оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса.</p> | <p>Разрабатывать, корректировать и контролировать стандарты обслуживания и продаж.</p> | <p>методы оценки качества предоставленных услуг;</p> <p>нормативы и спецификации процедуры предоставления услуг высокого качества;</p> |
| | | 4 | | <p>Разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания;</p> | <p>показатели качества обслуживания;</p> <p>потребности и запросы гостей, возможности ресурсов по удовлетвор</p> |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--------------------------------|
| | <p><i>1. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.</i></p> <p><i>2. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.</i></p> <p><i>3. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.</i></p> <p>1. Практическая работа.</p> <p><i>Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.</i></p> <p>2. Практическая работа <i>Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.</i></p> <p>Учебная практика №2</p> <p><i>5. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.</i></p> <p><i>6. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.</i></p> <p>Производственная практика раздела N2</p> <p><i>11. Умение выполнять и</i></p> | | | | <p>ению этих потребностей;</p> |
|--|---|--|--|--|--------------------------------|

| | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|
| | <p><i>контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.</i></p> <p><i>12. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.</i></p> <p><i>13. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.</i></p> <p><i>14. Владение профессиональной этикой персонала службы питания.</i></p> <p><i>15. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.</i></p> <p><i>16. Владение иностранными языками.</i></p> | | | | |
| <p>ОК 07</p> <p>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> | | | <p>Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</p> <p>Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте</p> | <p>Соблюдать нормы экологической безопасности</p> <p>Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> | <p>Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности</p> <p>Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности</p> <p>Пути обеспечения ресурсосбережения.</p> |

| | | | | | |
|---|--|--|---|--|---|
| <p>ОК 09 Использовать Информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> | | | <p>Применение средств информации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p> | <p>Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение</p> | <p>Современные средства и устройства информации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> |
| <p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p> | | | <p>Применение в профессиональной деятельности инструкции на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы</p> | <p>Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессии</p> | <p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности и особенности произношения правила чтения текстов</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>нальной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> | <p>профессиональной направленности</p> |
|--|--|--|--|--|--|

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

ПМ 03.

| <i>Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)</i> | <i>Наименование МДК</i> | <i>Примерный объем нагрузки на освоение</i> | <i>Умения</i> | <i>Знания</i> |
|--|---|---|---|---|
| ПК 2.1. | МДК 03.01 Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 122 | <p>Осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и</p> | <p>правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и</p> |

| | | | | |
|----------------|--|--|---|--|
| <p>ПК 2.2.</p> | | | <p>персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы; организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы</p> | <p>персонале нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей; Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице требования к обслуживающему персоналу, цели, средства и формы обслуживания технологии организации процесса обслуживания гостей регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице Кадровый состав службы, его функциональные обязанности; квалификационные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного</p> |
|----------------|--|--|---|--|

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <p>Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности</p> <p>Выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне;</p> <p>организовывать</p> | <p>сервиса</p> <p>требования к персоналу гостиничного предприятия</p> <p>порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы</p> <p>Виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность; особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т ч.. различных категорий работников;</p> <p>Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; особенности оформления и составления отдельных видов организационно –</p> |
|--|--|--|---|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | <p>подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов:</p> <p>комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки; - организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих; - контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья; - принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг; - составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»; - осуществлять общение по телефону при возникновении | <p>распорядительных и финансово – расчетных документов;</p> <p>порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением;</p> <p>перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги.</p> <p>требования к их формированию;</p> <p>правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах;</p> <p>размеры площади каждого номера;</p> <p>систему работы коммуникаций;</p> <p>состояние оборудования;</p> <p>правила техники безопасности, противопожарной безопасности ;</p> <p>сроки проживания клиентов в номерах;</p> <p>рациональную организацию труда на рабочем месте;</p> <p>систему оплаты труда;</p> <p>требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ;</p> <p>ритм жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время</p> |
|--|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>нестандартных ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> - принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта; - работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах; <p>заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу с ключами от гостиничных номеров; - организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами; - оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; - контролировать соблюдение | <p>пребывания в номере, состав клиентов);</p> <p>нормы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены;</p> <p>правила и особенности применения чистящих и моющих средств;</p> <p>виды и последовательность уборочных операций;</p> <p>основные виды уборочных работ</p> <p>правила техники безопасности при проведении уборочных работ;</p> <p>порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</p> <p>правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;</p> <p>виды «комплиментов», персональных и</p> |
|--|--|---|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</p> <p>составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</p> <p>- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</p> | <p>дополнительных услуг и порядок их оказания;</p> <p>порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;</p> <p>принципы и технологии организации досуга и отдыха;</p> <p>порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</p> <p>правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;</p> <p>правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;</p> <p>правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</p> <p>- правила обращения с магнитными ключами;</p> <p>правила организации хранения ценностей проживающих;</p> <p>правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</p> <p>Особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы</p> <p>Виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>Критерии оценки качества обслуживания; методы оценки качества предоставленной услуги</p> |
|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| <p>ПК 2.3.</p> <p><i>OK</i> 01,02,03,04,05,06</p> | | | <p>Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <p>Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;</p> <p>Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания;</p> <p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> | |
|---|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <p>контролировать процесс обслуживания гостей</p> <p>анализировать результаты деятельности</p> <p>Выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания</p> | |
|--|--|--|---|--|

3.3.1.3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

3.3.1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

| <i>Шифры осваиваемых компетенций (ПК и ОК)</i> | <i>Наименование структурных элементов пр. (МДК, практик)</i> | <i>Примерный объем нагрузки на освоение</i> | <i>Действие</i> | <i>Умения</i> | <i>Знания</i> |
|--|--|---|---|---|---|
| ПК 4.1. ОК1-ОК5, ОК7,ОК9 | МДК 04.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | 14 | Планирование деятельности службы бронирования и продаж; | Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж; | Структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием; Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы; |
| | | | Оценка и планирование потребностей службы бронирования | Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в | Направленность работы подразделений службы бронирования и продаж ; Функциональные обязанности сотрудников; |

| | | | | | |
|---|--|-----------|---|--|---|
| | | | и продаж в материальных ресурсах и персонале | соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. Организовывать работу по поддержке и ведению информационно й базы данных службы бронирования и продаж | Правила работы с информационной базой данных гостиницы; Показатели оценки деятельности гостиницы Виды каналов сбыта гостиничного продукта Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка |
| ПК4.2 ОК1-ОК5, ОК7,ОК9 | МДК 04.01 Организац ия деятельно сти сотрудник ов службы бронирова ния и продаж | 62 | Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы | Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; | Стандартное оборудование службы бронирования и продаж ; Цели, функции и особенности работы службы бронирования и продаж ; Технологии обслуживания при бронировании и продажах; Каналы бронирования; Виды бронирования, способы гарантирования бронирования; |
| | | | Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных | Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; | Методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы бронирования и продаж |
| | | | Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных | Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта. | Кадровый состав службы бронирования и продаж , его функциональные обязанности; Требования к облаживающему персоналу службы бронирования и продаж ; Ошибки операторов по бронированию Порядок распределения |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | | | <p>обязанностей и определение степени ответственности персонала службы бронирования и продаж гостиницы</p> <p>Каналы сбыта: внешние, в частности, gds, и внутренние – и особенности работы с ними</p> |
| | | | <p>Координация деятельности подчиненных</p> | <p>Осуществлять алгоритм рассмотрения заявок на бронирование;</p> <p>Выполнять бронирование для гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p> <p>Информировать потребителя о видах услуг в гостинице;</p> <p>Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</p> <p>Оформлять заявки на бронирование;</p> <p>Поддерживать информационную базу данных о наличии</p> | <p>Организацию службы бронирования и продаж ;</p> <p>Стандарты качества обслуживания при бронировании и продажах;</p> <p>Виды заявок и действия по ним;</p> <p>Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;</p> <p>Способы резервирования мест в гостиницах;</p> <p>Взаимодействие гостиниц с различными организациями;</p> <p>Особенности ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия</p> <p>Методы расчета цены гостиничных услуг и управления доходами;</p> <p>Понятие и варианты тарифов</p> |

| | | | | | |
|---|--|-----------|--|---|---|
| | | | | занятых, свободных мест; | |
| | | | Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса | Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; | Особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы; |
| | | | Управление конфликтными и ситуациями в службе бронирования и продаж | Информировать сотрудников службы бронирования и продаж о методах урегулирования конфликтных ситуаций | Правила поведения в конфликтных ситуациях; Правила работы с возражениями гостей. |
| ПК4.3 ОК1-ОК5, ОК7,ОК9 | МДК 04.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | 26 | Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж | Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж ; Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; Анализировать результаты деятельности | Стандарты обслуживания и регламенты службы бронирования и продаж ; Критерии и показатели качества обслуживания; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Категории гостей и особенности обслуживания; |
| | | | Стимулирова | Выбирать | Методы и их особенности |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| | | | ние подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности | эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных; | при стимулировании труда персонала службы бронирования и продаж ; |
| | | | Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте | Контролировать соблюдение сотрудниками службы бронирования и продаж требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей; | Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; |

3.3.2. Конкретизированные требования общепрофессиональных дисциплин

| Перечень формируемых компетенций (ПК и ОК) | Наименование выделенных учебных дисциплин | Объем нагрузки на дисциплину | Умения | Знания |
|--|---|------------------------------|--|---|
| ПК 1.1. ПК 2.1. ПК 3.1. ПК 4.1. | ОПЦ 01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе | 100 | Осуществлять планирование, деятельности службы гостиницы и взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Определить цели деятельности структурного подразделения и пути их достижения. | Планирование: понятие, значение, формы, стадии, классификация. Роль планирования в деятельности структурного подразделения гостиничного предприятия. Виды планов. |
| | | | Разработка программы мероприятий по облегчению процесса адаптации сотрудников в гостинице. | Адаптация персонала: понятие, виды, основные мероприятия. Программа адаптации новых сотрудников. Испытательный срок. |
| | | | Планирование качественных и количественных потребностей гостиницы в трудовых ресурсах | Понятия: персонал, управление персоналом. Управление персоналом: цели, функции, принципы. Категории персонала гостиницы и требования, предъявляемые к нему. |

| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| | | | | <p>Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Кадровое планирование: сущность, цели и задачи. Определение потребности в персонале. Нормирование, учет, определение потребности, расходы на персонал</p> |
| <p>ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.</p> | | | <p>Осуществлять организацию и координацию деятельности службы гостиницы, и взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> | <p>Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Сущность делегирования. Организация труда: цели, задачи, принципы. Разделение труда в гостиничных предприятиях: формы и виды. Сущность и виды нормирования труда. Организационные структуры управления: понятие, принципы построения, требования, предъявляемые к ним. Структурные подразделения, звенья и ступени управления, горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | | <p>управления. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.</p> |
| | | <p>Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности Выявлять и анализировать потребности и мотивы деятельности персонала структурного подразделения, разрабатывать рекомендации по мотивации к труду с учетом индивидуальных потребностей</p> | <p>Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс. Теории мотивации персонала гостиничного предприятия. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. Особенности обеспечения лояльности персонала гостиничного предприятия.</p> |
| | | <p>Выявлять и применять наиболее эффективные методы воздействия на персонал структурного подразделения Оценивать социально – психологические показатели коллектива Выявлять психологическую совместимость членов коллектива Определять стили влияния руководителя на</p> | <p>Методы управления: классификацию, особенности воздействия на персонал экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных Лидерство и власть.</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p>подчиненных и оптимальных путей построения их взаимоотношений</p> <p>Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> | <p>Понятие и природа лидерства. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства</p> <p>Личностные качества успешного руководителя подразделения. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.</p> <p>Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления.</p> <p>Эффективность различных стилей управления.</p> |
| | | | <p>Владеть методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов</p> | <p>Конфликты: понятие, виды, причины, методы управления конфликтными ситуациями.</p> <p>Конфликтологию малой группы</p> <p>Стрессы: понятие, причины возникновения, способы предупреждения</p> |
| | | | <p>Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы)</p> | <p>Деловое общение.</p> <p>Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение.</p> <p>Этика делового общения.</p> <p>Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров.</p> |
| <p>ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.</p> | | | <p>Владеть навыками проведения интервью с кандидатами на вакантную должность</p> | |
| | | | <p>Разрабатывать конкретные мероприятия по выбору форм обучения, составление планов карьеры, развитию компетенции.</p> | <p>Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах.</p> |

| | | | | |
|-------|--|--|---|---|
| | | | | Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва |
| ОК 01 | | | Анализировать результаты деятельности службы гостиницы и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению | Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплине; рекомендации по самостоятельной работе. Управленческие решения: понятие, виды, типы, требования, предъявляемые к ним. Методы и уровни и этапы принятия решений. |
| ОК 3 | | | Выстраивать траектории профессионального и личностного развития | Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, их должностные обязанности и квалификационные требования к ним Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы руководителя. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения. |
| | | | Осуществлять самопрезентацию | Критерии, методы и технологии отбора и оценки персонала в гостиничное предприятие. Квалификационные требования. |

| | | | | |
|------|--|--|--|---|
| ОК 4 | | | <p>Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. (составлять план проведения бесед, телефонных переговоров; проводить деловое совещание)</p> | <p>Функция организации. Делегирование, полномочия и ответственности. Правила делегирования Организационные структуры управления: виды, требования, принципы формирования Коммуникации в структурном подразделении гостиницы: понятие и виды. Коммуникационный процесс. Управленческое общение. Ведение деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.</p> |
| | | | <p>Распознавать виды конфликтов, причины их возникновения. Находить пути выхода из конфликтных ситуаций Определять пути предупреждения стрессовых ситуаций</p> | <p>Конфликты: понятие, виды, причины, методы управления конфликтными ситуациями. Стрессы: понятие, причины возникновения, способы предупреждения.</p> |
| ОК 5 | | | <p>Излагать свои мысли на государственном языке</p> | <p>Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.</p> |
| | | | <p>Распознавать виды конфликтов, причины их</p> | <p>Конфликты: понятие, виды, причины, методы</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | <p>возникновения. Находить пути выхода из конфликтных ситуаций Определять пути предупреждения стрессовых ситуаций</p> | <p>управления конфликтными ситуациями. Стрессы: понятие, причины возникновения, способы предупреждения.</p> |
| <p>ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3. ОК 01</p> | | | <p>Контролировать: -соответствие личностных, деловых и профессиональных качеств, предъявляемым требованиям; - выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиницы</p> | <p>Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия. Сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила контроля. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях.</p> <p>Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров</p> <p>Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения.. Методика оценки качеств менеджера. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.</p> |

| | | | | |
|---------|--|----|--|--|
| ПК 4.1. | ОПЦ 02. Основы маркетинга гостиничн ых услуг | 84 | <p>Определять стратегические направления развития маркетинга в гостиничной деятельности.</p> <p>Планировать товарный ассортимент и товарную номенклатуру услуг гостеприимства.</p> <p>Планировать мероприятия по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта.</p> | <p>Особенностей маркетинга, его целей и задач в гостиничной деятельности, потребностей, удовлетворяемых в сфере гостеприимства.</p> <p>Характерных особенностей и жизненного цикла гостиничного продукта, методов его формирования.</p> <p>Специфики и составляющих комплекса маркетинга для продвижения гостиничного продукта.</p> |
| ПК 4.2. | | | <p>Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг, анализировать спрос на гостиничные услуги.</p> <p>Определять зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды.</p> <p>Выделять целевой сегмент клиентской базы.</p> <p>Применять комплекс маркетинга в деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>Выбирать средства распространения рекламы; формулировать содержание рекламных материалов;</p> <p>Собирать, обрабатывать и анализировать информацию для определения инструментов маркетинга, применяемых на гостиничном предприятии;</p> | <p>Методов изучения и анализа предпочтений потребителей гостиничных услуг.</p> <p>Гостиничного маркетинга и технологий продаж, составляющих факторов маркетинговой среды предприятия.</p> <p>Процесса сегментации рынка гостиничных услуг.</p> <p>Составляющих комплекса маркетинга и специфику их влияния на формирование спроса.</p> <p>Коммуникационной политики предприятия и особенностей её формирования в гостиничном предприятии, современных средств и технологий продвижения.</p> <p>Конкурентных стратегий гостиничного предприятия</p> |

| | | | | |
|---------|--|--|---|---|
| | | | <p>Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению.</p> | <p>и факторов, способствующих повышению конкурентоспособности предприятия.</p> |
| ПК 4.3. | | | <p>Осуществлять контроль над обеспечением чёткого и быстрого информационного взаимодействия с другими подразделениями предприятия.</p> <p>Общий контроль по удовлетворению потребностей гостей, для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.</p> <p>Контроль над оформлением рекламных сообщений на сайтах интернет, и других средствах размещения объявлений, за эффективностью рекламы.</p> | <p>Специальных маркетинговых программ и технологий обслуживания в индустрии гостеприимства.</p> <p>Методов исследования потребителей услуг гостеприимства и потребительского поведения. Методов изучения и анализа предпочтений потребителей услуг.</p> <p>Специфики рекламы гостиничного продукта и услуг. оценки ее эффективности.</p> |
| ОК 01. | | | <p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</p> <p>Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>Составить план действия, определить необходимые ресурсы;</p> <p>Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Реализовать составленный план;</p> <p>Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с</p> | <p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</p> <p>Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях.</p> <p>Методы работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Структуру плана для решения задач.</p> <p>Порядок оценки результатов решения задач в профессиональной деятельности.</p> |

| | | | | |
|--------|--|--|--|---|
| | | | помощью наставника). Решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия. | |
| ОК 02. | | | <p>Правильно определять задачи поиска маркетинговой информации</p> <p>Определять необходимые источники первичной и вторичной информации</p> <p>Планировать процесс поиска маркетинговой информации.</p> <p>Структурировать получаемую информацию.</p> <p>Выделять информацию о потребностях целевого рынка; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.</p> <p>Выделять наиболее значимое в перечне маркетинговой информации.</p> <p>Оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>Оформлять результаты поиска.</p> | <p>Систему поиска маркетинговой информации.</p> <p>Номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>Приемы структурирования информации о гостях, потребностях целевого рынка, конкурентах.</p> <p>Формат оформления результатов поиска информации.</p> |
| ОК 03. | | | <p>Разработать план самообразования.</p> <p>Определять перечень литературных источников по маркетингу гостиничного предприятия. Организовать самостоятельную работу по изучению учебников, (пособий), отраслевых изданий, передового опыта.</p> <p>Объективно оценить результаты профессионального роста.</p> <p>Выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p> | <p>Методику экономического самообразования.</p> <p>Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ маркетинга гостиничного предприятия.</p> <p>Современную научную и профессиональную терминологию маркетинга.</p> <p>Показатели профессионального и личного развития</p> <p>Возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> |

| | | | | |
|--------|--|--|---|---|
| ОК 04. | | | Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности |
| ОК 05. | | | Осуществлять устную и письменную коммуникацию в контексте особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; видов отчетности по продажам | Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке в контексте особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; видов отчетности по продажам |
| ОК 09. | | | Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение | Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности |
| ОК 10. | | | Участвовать в диалогах на экономические и профессиональные темы. Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности Обосновывать и объяснить свои действия организации маркетинговой деятельности (текущие и планируемые). Использовать нормативные положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность работников отдела бронирования и продаж, специалистов. | Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Лексический минимум, относящийся к маркетинговой деятельности, средств и процессов их применения в профессиональной деятельности. Содержание документации, определяющие деятельность маркетинга. Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях работников и специалистов отдела бронирования и продаж. |
| ОК 11. | | | Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи. Презентовать маркетинговые идеи при открытии собственного дела Принимать участие в разработке комплекса | Основы финансовой и маркетинговой грамотности. Основы маркетинговой деятельности Правила разработки маркетингового планов. Порядок выстраивания |

| | | | | |
|---------|---|--|--|---|
| | | | маркетинга и составлять маркетинговый план. | презентации. |
| ПК 1.1. | ОПЦ.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности | 56 | применять правовые нормы в профессиональной деятельности | нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице |
| ПК 1.2. | | | применять правовые нормы в профессиональной деятельности | права потребителей в гостиничном бизнесе |
| ПК 1.3. | | | применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; | права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности |
| ПК 2.1. | | | организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных | систему документооборота |
| ПК 2.2. | | | применять правовые нормы в профессиональной деятельности | характеристика основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей |
| ПК 2.3. | | | применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; | права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности |
| ПК 3.1. | | | организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных | систему документооборота |
| ПК 3.2. | | | применять правовые нормы в профессиональной деятельности | характеристика основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей |
| ПК 3.3. | | | применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; | права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности |
| ПК 4.1. | | | организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных | систему документооборота |
| ПК 4.2. | | применять правовые нормы в профессиональной деятельности | специфика договорных отношений с гостями отеля | |

| | | | | |
|---------|--|--|---|---|
| ПК 4.3. | | | применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; | права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности |
| ОК 01. | | | применять правовые нормы в профессиональной деятельности | основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации |
| ОК 2. | | | применять правовые нормы в профессиональной деятельности | правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе |
| ОК 3. | | | применять правовые нормы в профессиональной деятельности | права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности |
| ОК 4. | | | применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; | права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности |
| ОК 5. | | | оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации | общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства |
| ОК 6. | | | применять правовые нормы в профессиональной деятельности | основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации |
| ОК 7. | | | применять правовые нормы в профессиональной деятельности | права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности |
| ОК 9. | | | организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных | стандарты, нормы и правила ведения документации |
| ОК 10. | | | оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие | роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей |

| | | | | |
|---------|---|-----|---|---|
| | | | правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации | |
| ОК 11. | | | применять правовые нормы в профессиональной деятельности | правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе |
| ПК 1.1. | <i>ОПЦ 04 Экономика и бухгалтерского учета гостиничного предприятия (раздел Экономика гостиничного предприятия)</i> | 104 | Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; | виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; |
| ПК 2.1. | | | Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; | виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; |
| ПК 3.1. | | | Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения | виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения |
| ПК 4.1. | | | Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; планировать и прогнозировать продажи | виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; |

| | | | | |
|---------|--|--|--|--|
| ПК 1.2. | | | <p>Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения</p> <p>Управлять материально-производственными запасами;</p> <p>Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</p> <p>ценообразования,;</p> <p>ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</p> | <p>Методы и формы оплаты труда видов. Виды и формы стимулирования труда. Тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия;</p> <p>Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</p> <p>Номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы</p> |
| ПК 2.2. | | | <p>Выстраивать систему стимулирования работников службы питания</p> <p>Управлять материально-производственными запасами</p> | <p>Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда</p> <p>Методы и формы оплаты труда видов. Виды и формы стимулирования труда. Принципы управления материально-производственными запасами</p> |
| ПК 3.2. | | | <p>Рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p>Выстраивать систему стимулирования работников службы питания</p> <p>Управлять материально-производственными запасами</p> | <p>Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда</p> <p>Методы и формы оплаты труда видов. Виды и формы стимулирования труда. Принципы управления материально-производственными запасами</p> |
| ПК 4.2 | | | <p>Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</p> <p>ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;</p> <p>применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию</p> <p>Применять методы максимизации доходов гостиницы;</p> | <p>Содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы;</p> <p>принципы ценообразования и подходы к ценообразованию</p> <p>Методы управления доходами гостиницы;</p> |

| | | | | |
|---------------------|--|-------------|---|--|
| ПК1.3-4.3 | | | Анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы | Методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы |
| ПК 1.2-4.2.. | <i>ОПЦ 04 Экономика и бухучет гостиничного предприятия (раздел Бухгалтерский учет гостиничного предприятия)</i> | 36 (из 104) | вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота, вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов. Отражать операции по бронированию номеров Вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц. | - основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; виды отчетности по продажам - учет и порядок ведения кассовых операций; - формы безналичных расчетов; |
| ОК 03. | | | 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. | методику экономического самообразования. Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия. Показатели профессионального и личного развития |
| ОК 04. | | | 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. | Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения. |

| | | | | |
|---------|--|----|---|---|
| ОК 05. | | | <p>Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей</p> | <p>Специфику различных функциональных – смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере.</p> <p>Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания.</p> |
| ОК 10. | | | <p>Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей. Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями. Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.</p> | <p>Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела.</p> <p>Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия .</p> <p>Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.</p> |
| ОК 11. | | | <p>Определить свое место роль в системе планирования финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия. Принять участие, внести предложения в бизнес-план гостиницы исходя из профессиональных функций</p> | <p>Основные элементы системы планирования финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия и ее рентабельности.</p> <p>Содержание и структуру экономических положений бизнес-плана.</p> <p>Себестоимость услуг гостиничного сервиса в контексте своих профессиональных функций.</p> |
| ПК 1.1. | <p><i>ОП.05 Требования к зданиям и</i></p> | 52 | <p>Определять и подбирать необходимые материальные ресурсы в соответствии с</p> | <p>Требования к инженерно-техническому оборудованию и системам</p> |

| | | | | |
|---------|--|--|---|--|
| | <i>инженерны м системам гостиничн ого предприят ия</i> | | технической документацией | жизнеобеспечения гостиничных предприятий |
| ПК 1.3. | | | Контролировать выполнение правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте | Концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий |
| ПК 2.1. | | | Определять потребности в материальных ресурсах и планировать потребности структурного подразделения Оценивать результат и последствия своих действий | Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах структурного подразделения гостиницы и других средств размещения |
| ПК 2.3. | | | Контролировать выполнение правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте (служба питания) | Концепцию обеспечения безопасности службы питания |
| ПК 3.1. | | | Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах | 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. |
| ПК 3.2. | | | Рассчитывать нормативы расхода необходимого сырья | Нормативы расхода материальных ресурсов и стандарты, требования и рекомендации по оснащению и материалам, применяемым в гостиничных предприятиях |
| ПК 3.3. | | | Определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для | Порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; основы |

| | | | | |
|--------|--|--|--|--|
| | | | обеспечения комфорта проживающих | охраны здоровья, санитарии и гигиены |
| ОК 01 | | | Определять основные характеристики гостиничного продукта | Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий |
| ОК 02. | | | Анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли | Типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристских комплексов |
| ОК 03. | | | Организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта. | Содержание актуальной нормативно-правовой документации |
| ОК 04. | | | Работать в коллективе и команде | Нормы и правила общения в трудовом коллективе |
| ОК 05. | | | Применять различные формы устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности | Особенности профессионального контекста |
| ОК 07. | | | Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) | Ресурсосберегающие технологии. Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Современные технологии ресурсосбережения |
| ОК 10. | | | Понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы | Профессиональную и бытовую лексику и термины |

| | | | | |
|------|--|------------------|--|--|
| ОК 2 | ОПЦ 06. Иностранный язык (второй) | 106 часов | <p>Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Планировать процесс поиска информации Структурировать получаемую информацию Оформлять результаты поиска</p> | <p>Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности: словари, сайты немецких железных дорог, аэропортов, службы занятости в Германии, туристические сайты германоязычных стран, сайты гостиниц различных категорий, онлайн журналы для специалистов гостиничного сервиса</p> |
| ОК 3 | | | <p>Применять современную профессиональную терминологию на немецком языке; Переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; Самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.</p> | <p>Профессиональная терминология и устойчивые речевые клише, необходимые для овладения устными и письменными формами общения на иностранном языке в ограниченных ситуациях бытового и профессионального общения; Методы и приёмы эффективного запоминания новой профессиональной лексики</p> |
| ОК 4 | | | <p>Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ограниченных ситуациях профессиональной деятельности: на рецепции и в других службах гостиницы</p> | <p>Правила общения в коллективе Правила общения с клиентами гостиницы</p> |
| ОК 5 | | | <p>Излагать свои мысли на немецком языке; Вести диалоги в ограниченных ситуациях профессиональной деятельности: на рецепции, в номерах гостиницы, в ресторане, в различных службах гостиницы, с гостями и сотрудниками гостиницы; Вести телефонные разговоры в ограниченных ситуациях профессиональной деятельности.</p> | <p>Особенности социального и культурного контекста при общении с германоязычными гостями; Правила делового этикета, принятые в германоязычных странах; Правила ведения делового телефонного разговора.</p> |

| | | | | |
|--------|--|----|---|--|
| | | | <p>Оформлять документы связанные с профессиональной деятельностью;</p> <p>Писать деловые письма, связанные с оказанием услуг в гостиничном сервисе: письма-предложения, письма-запросы, письма-бронирования, письма – подтверждение бронирования, внесение изменений в бронирование и аннулирование;</p> | <p>Правила оформления документов;</p> <p>Правила ведения деловой переписки на немецком языке при оказании услуг в гостиничном сервисе;</p> |
| ОК 9 | | | <p>Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p> | <p>Современные средства и устройства информатизации</p> <p>Порядок их применения в профессиональной деятельности</p> |
| ОК 10 | | | <p>Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые),</p> <p>Понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</p> <p>Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> | <p>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>Особенности произношения</p> <p>Правила чтения и перевода текстов общей и профессиональной направленности</p> |
| ОК 03. | ОП 07 Предпринимательство в сфере сервиса | 44 | <p>Планирует экономическое самообразование и владеет методикой ее организации. Демонстрирует потребности и способности к саморазвитию в области и организации самозанятости</p> | <p>Знает методику экономического самообразования. Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия.</p> |

| | | | | |
|--------|--|--|--|---|
| | | | | Показатели профессионального и личного развития |
| ОК 04. | | | 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. | Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения. |
| ОК 05. | | | Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности. Владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей | Специфику различных функциональных – смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания. |
| 10. ОК | | | Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей. Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями. Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов. | 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. |
| ОК | | | Определить свое место роль | Основные принципы |

| | | | | |
|-----|--|--|---|---|
| 11. | | | в системе планирования финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия. Принять участие в разработке планов по развитию и повышению конкурентоспособности гостиницы, внести предложения по созданию нового продукта (услуги), обосновать реалистичность предложений в бизнес-плане исходя из профессиональных функций | предпринимательства, задачи предпринимательства в гостиничном бизнесе. Основные элементы системы планирования финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия и ее рентабельности. Сущность и принципы внутрефирменного предпринимательства (интрапринёрства) Содержание и структуру экономических положений бизнес-плана. |
|-----|--|--|---|---|

3.3.3. Требования к результатам освоения по дисциплинам общепрофессионального, Математического и общего естественно-научного (только для специальностей) цикла

| Перечень осваиваемых компетенций (ПК и ОК) | Наименование выделенных учебных дисциплин | Объем нагрузки | Умения | Знания |
|--|---|----------------|--------|--------|
| ПК 1.1.,... ОК 1 | | | | |
| | | | | |

3.3.4. Требования к результатам освоения дисциплин ОГСЭ (для специальностей СПО)

Набор дисциплин, требования к знаниям и умениям, могут уточняться разработчиками программы в соответствии с особенностями реализуемой программы по специальности СПО

| Код | Наименование учебной дисциплины | Умения | Знания | Количество часов |
|----------|---------------------------------|---|---|------------------|
| ОГСЭ 01. | Основы философии | Ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах | основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; | Не менее 36 |

| | | | | |
|----------|---------|---|--|--------------------|
| | | <p>формирования культуры гражданина и будущего специалиста, социокультурный контекст; выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей.</p> | <p>основы научной, философской и религиозной картин мира; об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности; общечеловеческие ценности, как основа поведения в коллективе, команде.</p> | |
| ОГСЭ 02. | История | <p>ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире; выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем; определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте; демонстрировать</p> | <p>основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.). сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX - начале XXI вв.; основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира; назначение международных организаций и основные направления их деятельности; о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций; содержание и назначение важнейших правовых и</p> | <i>Не менее 36</i> |

| | | | | |
|----------|--|--|--|---------------------|
| | | гражданско-патриотическую позицию. | законодательных актов мирового и регионального значения. ретроспективный анализ развития отрасли. | |
| ОГСЭ 03. | Иностранный язык в профессиональной деятельности | понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы | правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности | <i>Не менее 172</i> |
| ОГСЭ 04. | Физическая культура | Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; Применять рациональные приемы двигательных функций в | Роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; Основы здорового образа жизни; Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности) Средства профилактики | <i>Не менее 160</i> |

| | | | | |
|---------|--------------------|---|---|--------------------|
| | | профессиональной деятельности Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) | перенапряжения | |
| ОГСЭ 05 | Психология общения | применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения. | <i>Не менее 36</i> |

«Психология общения» осваивается только по программам во ФГОС по которым указана эта дисциплина.

Рекомендуется за счет вариативной части ввести дисциплину «Русский язык и культура речи»

4. Методическая документация, определяющая структуру и организацию образовательного процесса

4.1. Примерный учебный план сохраняем свою структуру и наименование разделов

| Индекс | Компоненты программы | Максимальная учебная нагрузка обучающегося (час./нед.) | Обязательные аудиторные учебные занятия | | | Рекомендуемый курс изучения |
|--|---|--|---|-------------------------------------|--|-----------------------------|
| | | | всего | в том числе | | |
| | | | | лабораторных и практических занятий | курсовой проект (работа) (для спецтеи) | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Обязательная часть учебных циклов и практика | | *** | 4464 | *** | *** | |
| ОГСЭ.00 | Общий гуманитарный и социально-экономический цикл | | 464 | 376 | *** | |
| ОГСЭ.01 | Основы философии | | 38 | 6 | | 1 |
| ОГСЭ.02 | История | | 38 | 8 | | 1 |
| ОГСЭ.03 | Иностранный язык в профессиональной деятельности | | 180 | 180 | | 1,2 |
| ОГСЭ.04 | Физическая культура | | 162 | 162 | | 1,2,3 |
| ОГСЭ.05 | Психология общения | | 46 | 20 | | 1,2 |
| ЕН.00 | Математический и общий естественнонаучный цикл | *** | 146 | 120 | *** | |
| ЕН.01. | Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | | 146 | 120 | | * |
| ОП. 00 | Общепрофессиональный цикл | *** | 620 | 260 | *** | |
| ОП 01. | Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе | | 100 | 36 | | * |
| ОП 02. | Основы маркетинга гостиничных услуг | | 84 | 28 | | |
| ОП 03. | Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности | | 56 | 24 | | |
| ОП 04. | Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия | | 104 | 36 | | |

| | | | | | | |
|---------------|--|---------|------------|-----------|-----|---|
| ОП 05. | Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия | | 52 | 20 | | |
| ОП 06. | Иностранный язык (немецкий) | | 106 | 106 | | |
| ОП 07. | Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса | | 44 | 10 | | |
| ОП 08 | БЖ | | 74 | *** | *** | * |
| П.00 | Профессиональный цикл | *** | 1738 | *** | *** | |
| ПМ. 00 | Профессиональные модули | *** | | | | |
| | В том числе: - МДК; | *** | 658 | *** | *** | |
| | - учебная, 12 нед. производственная практика 9 нед., промежуточная аттестация 5 нед. | 26 нед. | 936 | | | |
| ПМ. 01 | Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения | | 152 | 68 | 24 | |
| МДК.01.0 1 | Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения | | 114 | 32 | 24 | |
| МДК.01.0 2 | Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения | | 38 | 38 | | |
| УП. 01.01 | Учебная практика | 2 | 72 | | | |
| ПП. 01.01 | Производственная практика | 2 | 72 | | | |
| ПМ. 02 | Организация деятельности сотрудников службы питания | | 152 | 76 | | |
| МДК.02.0 1 | Организация деятельности службы | | 114 | 40 | | |
| МДК 02.02 | Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания | | 38 | 38 | | |
| УП. 02.01 | Учебная практика | 2 | 72 | | | |
| ПП. 02.01 | Производственная практика | 3 | 108 | | | |

| | | | | | | |
|-----------|---|---|--------------|----|----|-----|
| ПМ. 03 | Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | 156 | 68 | 24 | |
| МДК.03.01 | Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | 122 | 32 | 24 | |
| МДК 03.02 | Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | 34 | 34 | | |
| УП. 03.01 | Учебная практика | 2 | 72 | | | |
| ПП. 03.01 | Производственная практика | 2 | 72 | | | |
| ПМ. 04 | Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | | 144 | 76 | | |
| МДК04.01 | Организация бронирования и продаж гостиничного продукта | | 108 | 40 | | |
| МДК 04.02 | Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж | | 36 | 36 | | |
| УП. 04.01 | Учебная практика | 2 | 72 | | | |
| ПП. 04.01 | Производственная практика | 2 | 72 | | | |
| ПМ 05 | Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (для специальностей СПО) | | 54 | | | |
| УП. 04** | Учебная практика | 4 | 144 | | | *** |
| | Промежуточная аттестация 5 нед. | | 180 | | | |
| ПДП.00 | Преддипломная практика (для специальностей СПО) 6 нед. | | 144 | | | |

| | | | | | | |
|---|--|------|------|--|--|--|
| Вариативная часть (распределение по учебным циклам определяется образовательной организацией самостоятельно) | | | 1280 | | | |
| ГИА.00 | Государственная итоговая аттестация | | 216 | | | |
| Итого | | 4464 | | | | |

4.2. Примерный календарный учебный график (разрабатывается в рабочих программах)

1 год обучения

| Индекс | Компоненты программы | = | | = | | ≡ | | ≡ | | = | | = | | ≡ | | = | | = | | ≡ | | = | | = | | ≡ | | = | | = | | ≡ | | = | | = | | Всего часов | |
|-----------|---|--|---|---------|---|--------|---|---------|---|--------|---|---------|---|------|---|--------|---|-----|---|------|---|------|---|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------|--|
| | | Сентябрь | | Октябрь | | Ноябрь | | Декабрь | | Январь | | Февраль | | Март | | Апрель | | май | | июнь | | июль | | август | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Номера календарных недель | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Порядковые номера недель учебного года | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ОГСЭ.00 | Общий гуманитарный и социально-экономический цикл | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ОГСЭ.01 | Основы философии | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ОГСЭ.02 | История | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ОГСЭ.03 | Иностранный язык в профессионально | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| ОГСЭ.04 | Физическая культура | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| ОГСЭ.05 | Психология общения | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ЕН.00 | Математический и общий естественнонаучный цикл | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ЕН.01. | Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| ОП.00 | Общепрофессиональный цикл | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ОПЦ.01. | Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ОПЦ.02. | Основы маркетинга гостиничных | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | |
| ОПЦ.03. | Правовое и документационное обеспечения профессиональной | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ОПЦ.04. | Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ОПЦ.05. | Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ОПЦ.06 | Иностранный язык (второй) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ОПЦ.07 | Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ОПЦ.08 | БЖ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| П.00 | Профессиональный цикл | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ПМ.00 | Профессиональные модули | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ПМ.01 | Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| МДК.01.01 | Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| МДК.01.02 | Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для служб приема и размещения | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| УП.01.01 | Учебная практика | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ПП.01.01 | Производственная практика | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ПМ.02 | Организация деятельности сотрудников службы питания | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| МДК.02.01 | Организация деятельности службы | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| МДК.02.02 | Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для служб питания | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| УП.02.01 | Учебная практика | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ПП.02.01 | Производственная практика | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ПМ.03 | Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| МДК.03.01 | Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| МДК.03.02 | Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| УП.03.01 | Учебная практика | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ПП.03.01 | Производственная практика | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

4.3. Контроль и оценка результатов освоения примерной образовательной программы

Контрольно-измерительные материалы по программе должны обеспечивать оценку достижения всех требований к результатам освоения программ, указанных разработчиком в примерной программе, а при формировании КИМ по рабочей программе, и результатов, сформированных за счет времени, отводимого на вариативную часть.

Оценка качества освоения программы должна включать текущий контроль успеваемости, промежуточную и государственную итоговую аттестации обучающихся.

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

Формой государственной аттестации является выпускная квалификационная работа, которая проводится

- в виде демонстрационного экзамена (*для профессии СПО*)
- в виде дипломного проекта (дипломной работы) с включением в процедуру защиты демонстрационного экзамена (для специальности СПО)
- в виде дипломного проекта (дипломной работы) и демонстрационного экзамена в виде государственного экзамена (для специальности СПО)

Для государственной итоговой аттестации по программе, на основе типовых заданий, приведенных в примерной программе, разрабатываются задания по демонстрационному экзамену (приложение X)

Оценочные средства для промежуточной аттестации должны обеспечить демонстрацию освоенности всех элементов программы СПО и достижение всех требований заявленных в программе как результаты освоения программы. Разрабатываются образовательной организацией самостоятельно с участием работодателей.

Текущий контроль является инструментом мониторинга успешности освоения программы, для её корректировки её содержания в ходе реализации. Задания разрабатываются преподавателями реализующими программы учебных дисциплин и профессиональных модулей.

Типовые задания в примерной программе предназначены для обеспечения единых требований к ГИА, основываются на международных практиках оценки успешности освоения программ профессионального образования по конкретной профессии (специальности) и проходят экспертную оценку в УМО.

Задания, разработанные образовательной организацией, утверждаются её директором после предварительного положительного заключения работодателей.

4.4. Условия реализации образовательной программы

При описании условий реализации образовательной программы необходимо обеспечить их соответствие назначению программы, характеристике профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники, установленным требованиям к результатам освоения программы.

4.4.1. Требования к квалификации преподавателей, мастеров производственного обучения, представителей профильных организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

Заполняется на основе требований к педагогическим кадрам, указанным в п. 4.4.2. ФГОС СПО, в квалификационных справочниках, утверждаемых в порядке, устанавливаемом Правительством Российской Федерации, или соответствующим положениям профессиональных стандартов.

4.4.2. Требования к материально-техническим условиям

Перечень кабинетов, лабораторий, мастерских, тренажеров, тренажерных комплексов и др., обеспечивающих проведение всех предусмотренных образовательной программой видов занятий, практических и лабораторных работ, учебной практики, выполнение курсовых работ, выпускной квалификационной работы.

Перечень кабинетов, лабораторий, мастерских и других помещений

Кабинеты:

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

Лаборатории и тренинговые кабинеты:

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

Спортивный комплекс:

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

Залы:

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

Материально-техническое оснащение лабораторий, мастерских и баз практики по профессии (специальности)

Образовательная организация, реализующая программу по (профессии) специальности 43.02.14 Гостиничное дело должна располагать материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической работы обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам. Минимально необходимый для реализации ООП перечень материально-технического обеспечения, включает в себя:

Оснащение лабораторий и тренинговых кабинетов

Требования к материально-техническому обеспечению

лаборатории

информатики и специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

Таблица 1

| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во единиц на 15 рабочих мест |
|-------|---------------------------|-------------------------------------|
|-------|---------------------------|-------------------------------------|

| | | |
|--|------------------------|--------|
| | Персональный компьютер | 15 шт. |
|--|------------------------|--------|

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

Таблица 2

| № п/п | Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения | Кол-во единиц на 15 рабочих мест | |
|-------|--|----------------------------------|------------------------------|
| | | для индивидуального пользования | для группового использования |
| 1. | Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra и др.) | 1 программа на сервере | |

Требования к материально-техническому обеспечению
Тренингового кабинета
гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);
Основное и вспомогательное технологическое оборудование

Таблица 3

| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во единиц на 15 рабочих мест |
|-------|---|----------------------------------|
| | Кровать одноместная | 2 шт. |
| | Прикроватные тумбочки | 2 шт. |
| | Настольная лампа (напольный светильник) | 1 шт. |
| | Бра | 2 шт. |
| | Мини – бар | 1 шт. |
| | Стол | 1 шт. |
| | Кресло | 2 шт. |

| | | |
|--|--------------------|-------|
| | Стул | 1 шт. |
| | Зеркало | 1 шт. |
| | Шкаф | 1 шт. |
| | Телефон | 1 шт. |
| | Верхний светильник | 1 шт. |
| | Кондиционер | 1 шт. |
| | Телевизор | 1 шт. |
| | Гладильная доска | 1 шт. |
| | Утюг | 1 шт. |
| | Пылесос | 1 шт. |
| | Душевая кабина | 1 шт. |
| | Унитаз | 1 шт. |
| | Раковина | 1 шт. |
| | Зеркало | 1 шт. |

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

Таблица 4

| № п/п | Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения | Кол-во единиц на 15 рабочих мест | |
|-------|---|----------------------------------|------------------------------|
| | | для индивидуального пользования | для группового использования |
| 1. | Одеяло | | 2 шт. |

| | | | |
|-----|--|--|-------|
| 2. | Подушка | | 2 шт. |
| 3. | Покрывало | | 2 шт. |
| 4. | Комплект постельного белья | | 2 шт. |
| 5. | Шторы | | 2 шт. |
| 6. | Напольное покрытие | | 1 шт. |
| 7. | Укомплектованная тележка горничной | | 1 шт. |
| 8. | Ершик для унитаза | | 1 шт. |
| 9. | Ведерко для мусора | | 1 шт. |
| 10. | Держатель для туалетной бумаги | | 1 шт. |
| 11. | Стакан | | 2 шт. |
| 12. | Полотенце для лица | | 2 шт. |
| 13. | Полотенце для тела | | 2 шт. |
| 14. | Полотенце для ног | | 2 шт. |
| 15. | Салфетка на раковину | | 2 шт. |
| 16. | Полотенце коврик | | 1 шт. |
| 17. | Санитарно – гигиенические принадлежности | | 2 шт. |

Требования к материально-техническому обеспечению
Тренингового кабинета
стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования
Основное и вспомогательное технологическое оборудование

Таблица 5

| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во единиц |
|-------|---------------------------|---------------|
|-------|---------------------------|---------------|

| | | |
|-----|---|------------------------|
| | | на 15 рабочих мест |
| | Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra и др.) | 1 программа на сервере |
| | Персональный компьютер | 1 шт. |
| | Стойка ресепшн | 1 шт. |
| | Телефон | 1 шт. |
| 5. | Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) | 1 шт. |
| 6. | Мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт) | 1 шт. |
| 7. | Сейф | 1 шт. |
| 8. | POS-терминал | 1 шт. |
| 9. | Шкаф для папок | 1 шт. |
| 10. | Детектор валют | 1 шт. |
| 11. | Терминал для создания электронных ключей | 1 шт. |

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

Таблица 6

| № п/п | Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения | Кол-во единиц на 15 рабочих мест | |
|-------|---|----------------------------------|------------------------------|
| | | для индивидуального пользования | для группового использования |
| | Лотки для бумаги | | 3 шт. |

Перечисляется основное и вспомогательное оборудование (для каждой из лабораторий) рабочих мест обучающихся и преподавателя (мастера производственного обучения)

Оснащение мастерской « _____ »/указывается
наименование

Перечисляется основное и вспомогательное оборудование (для каждой из лабораторий) рабочих мест обучающихся и преподавателя (мастера производственного обучения)

4.4.3. Требования к оснащенности баз практик

Указываются необходимые параметры рабочих мест практики для данной специальности в соответствии с осваиваемыми видами профессиональной деятельности и уровнем квалификации.

4.4.4. Требования к оснащению процесса демонстрационного экзамена по осваиваемым модулям

ПМ 1 _____

Описание рабочего места обучающегося для демонстрации компетенций в рамках модуля: это заполняется в случае наличия таких требований

Перечисляется необходимое оборудование, материалы, инструмент и приспособления для выполнения типового задания по демонстрационному экзамену (в рабочей программе список может быть расширен)

4.5. **Примерные расчеты нормативных затрат оказания государственных услуг по реализации образовательной программы (на одного обучающегося)**

| Составляющие нормативных затрат | Размеры составляющих нормативных затрат на одного обучающегося, (тыс. руб.) |
|--|---|
| Затраты, непосредственно связанные с реализацией образовательной программы, в том числе: | 319,2 |
| 1. Затраты на оплату труда и начисления на выплаты по оплате труда преподавателей и мастеров производственного обучения | 303,5 |
| 2. Затраты на приобретение материальных запасов, потребляемых в процессе реализации программы СПО | 2,0 |
| 3. Затраты на приобретение учебной литературы, периодических изданий, издательских и полиграфических услуг, электронных изданий, непосредственно связанных с реализацией образовательной программы | 2,0 |
| 4. Затраты на приобретение транспортных услуг | 0,2 |
| 5. Затраты на организацию учебной и производственной практики | 9,5 |
| 6. Затраты на повышение квалификации преподавателей и мастеров производственного обучения | 2,0 |
| Затраты на общехозяйственные нужды | 160,8 |
| 1. Затраты на коммунальные услуги | 12,3 |
| 2. Затраты на содержание объектов недвижимого и особо ценного движимого имущества, эксплуатируемого в процессе оказания государственной услуги | 19,5 |
| 3. Затраты на оплату труда и начисления на выплаты по оплате труда работников образовательной организации, которые не принимают непосредственного участия в оказании государственной услуги (административно-хозяйственного, | 128,0 |

| | |
|---|-------|
| учебно-вспомогательного персонала и иных работников, осуществляющих вспомогательные функции) | 1,0 |
| 4. Затраты на организацию культурно-массовой, физкультурной, спортивной и оздоровительной работы с обучающимися | |
| Итого | 480,0 |

При реализации образовательной программы в очно-заочной форме нормативные затраты на реализацию образовательной программы составляют 480,0 тыс. руб.

Расчёт норматива затрат по реализации основной профессиональной образовательной программы СПО может отличаться в зависимости от требований нормативных актов субъектов РФ, а также применения сетевых форм, образовательных технологий, специальных условий получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и других особенностей организации и осуществления образовательной деятельности.