

Аннотация рабочих учебных программ дисциплин, профессиональных модулей программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Дисциплина

ОГСЭ.01 Основы философии

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные категории и понятия философии;
- роль философии в жизни человека и общества;
- основы философского учения о бытии;
- сущность процесса познания;
- основы научной, философской и религиозной картин мира;
- об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;
- о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности;
- общечеловеческие ценности, как основа поведения в коллективе, команде.

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК 2, 3, 5, 6, 9.

Виды учебной работы и объем учебных часов

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	36

Самостоятельная работа	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	36
в том числе:	
теоретическое обучение	34
лабораторные работы	-
практические занятия	-
курсовая работа (проект)	-
консультации	-
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	2

Содержание дисциплины

Раздел 1. Предмет философии и ее история

Тема 1.1 Основные понятия и предмет философии.

Тема 1.2 Философия Древнего мира и средневековая философия.

Тема 1.3 Философия Возрождения и Нового времени.

Тема 1.4 Современная философия.

Раздел 2. Структура и основные направления философии

Тема 2.1 Методы философии и ее внутреннее строение.

Тема 2.2 Учение о бытии и теория познания.

Тема 2.3 Этика и социальная философия.

Тема 2.4 Место философии в духовной культуре и ее значение.

Дисциплина

ОГСЭ.02 История

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире;
- выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем;
- определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте;
- демонстрировать гражданско-патриотическую позицию.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

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

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК 2, 4, 6, 9.

Виды учебной работы и объем учебных часов

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	36
Самостоятельная работа	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	36
в том числе:	
теоретическое обучение	34
лабораторные работы	-

практические занятия	-
курсовая работа (проект)	-
консультации	-
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	2

Содержание дисциплины

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

Тема 1.1 Основные тенденции развития СССР к 1980-м гг.

Тема 1.2 Дезинтеграционные процессы в России и Европе во второй половине 80-х гг.

Раздел 2. Россия и мир в конце XX - начале XXI вв.

Тема 2.1 Постсоветское пространство в 90-е гг. XX века.

Тема 2.2 Укрепление влияния России на постсоветском пространстве

Тема 2.3 Россия и мировые интеграционные процессы

Тема 2.4 Развитие культуры в России.

Тема 2.5. Перспективы развития РФ в современном мире.

Тема 2.6. Глобализация и ее последствия, международные отношения

Дисциплина

ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело, входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые),
- понимать тексты на базовые профессиональные темы,
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы,
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности,

- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые),
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

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

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК 1-6, ОК 9, ОК 10

Виды учебной работы и объем учебных часов

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	172
Самостоятельная работа	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	172
в том числе:	
теоретическое обучение	-
лабораторные работы	-
практические занятия	172
курсовая работа (проект)	-
Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена	-

Содержание дисциплины

Раздел 1. Вводно-коррективный курс

Тема 1.1. Описание людей: внешность, личностные качества.

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

Раздел 2. Развивающий курс

Тема 2.1. Повседневная жизнь, учебный, выходной день.

Тема 2.2 Новости, средства массовой информации.

Тема 2.3 Российская Федерация: государственное устройство, достопримечательности.

Тема 2.4 Великобритания.

Тема 2.5 США.

Тема 2.6 Образование в России и за рубежом.

Тема 2.7 Компьютер. Интернет.

Раздел 3. Организация обслуживания в индустрии гостеприимства

Тема 3.1 Виды услуг индустрии гостеприимства.

Тема 3.2 Профессии в индустрии гостеприимства

Тема 3.3 Функциональные обязанности работников индустрии гостеприимства.

Тема 3.4 Телефонные переговоры в процессе предоставления гостиничных услуг.

Тема 3.5 Процедуры бронирования.

Тема 3.6 Помощь гостям во время их проживания в гостинице.

Тема 3.7 Информация о туристских объектах в месте пребывания.

Тема 3.8 Неожиданные ситуации гостей в месте проживания.

Тема 3.9 Профессиональная этика. Профессиональный имидж.

Дисциплина

ОГСЭ.04 Физическая культура

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;

- основы здорового образа жизни;
- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;
- средства профилактики перенапряжения.

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК 8

Виды учебной работы и объем учебных часов

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	176
Самостоятельная работа	10
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	166
в том числе:	
теоретическое обучение	-
лабораторные работы	-
практические занятия	156
курсовая работа (проект)	-
консультации	-
Промежуточная аттестация проводится в форме зачетов (4, 5, 6, 7 семестр) и дифференцированного зачета (8 семестр)	10

Содержание дисциплины

Раздел 1. Научно-методические основы формирования физической культуры личности

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

Тема 1.2. Здоровый образ жизни.

Раздел 2. Учебно-практические основы формирования физической культуры личности

Тема 2.1. Легкая атлетика.

Тема 2.2. Общая физическая подготовка.

Тема 2.3. Спортивные игры.

Тема 2.4. Лыжная подготовка.

Тема 2.5. Аэробика (девушки). Атлетическая гимнастика (юноши) (одна из двух тем).

Раздел 3. Профессионально-прикладная физическая подготовка (ППФП)

Тема 3.1. Сущность и содержание ППФП в достижении высоких профессиональных результатов.

Дисциплина

ОГСЭ.05 Психология общения/ Психология личности и профессиональное самоопределение

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

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

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК 3, 4, ПК 1.2, 1.3, 2.2, 2.3, 3.2, 3.3, 4.2, 4.3

Виды учебной работы и объем учебных часов

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	100

Самостоятельная работа	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	100
в том числе:	
теоретическое обучение	78
лабораторные работы	-
практические занятия	20
консультации	-
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	2

Содержание дисциплины

Раздел 1. Введение в дисциплину

Тема 1.1 Проблемы общения в психологии и профессиональной деятельности.

Тема 1.2 Общение – основа человеческого бытия.

Раздел 2. Психология общения

Тема 2.1 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).

Тема 2.2 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).

Тема 2.3 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).

Тема 2.4 Формы делового общения и их характеристики.

Раздел 3. Конфликтология

Тема 3.1. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения.

Тема 3.2. Внутриличностные, межличностные и социально – групповые конфликты.

Тема 3.3. Эмоциональное регулирование в конфликтах и саморегуляция.

Дисциплина

ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности

43.02.14 Гостиничное дело, входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- пользоваться орфоэпическими словарями, словарями русского языка;
- определять лексическое значение слова;
- использовать словообразовательные средства в изобразительных целях;
- пользоваться багажом синтаксических средств при создании собственных текстов;
- различать тексты по их принадлежности к стилям; анализировать речь с точки зрения ее нормативности, уместности и целесообразности;
- применять полученные знания в практике устной и письменной речи, учитывая три основных аспекта: нормативный, коммуникативный, этический.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- систему современного русского языка (уровни языка и соответствующие единицы);
- систему грамматических, этических и коммуникативных норм современного русского языка;
- основные аспектные и энциклопедические словари, справочные пособия

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК 2, 4, 5.

Виды учебной работы и объем учебных часов

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	150
Самостоятельная работа	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	150
в том числе:	
теоретическое обучение	118
лабораторные работы	-
практические занятия	30
курсовая работа (проект)	-

консультации	-
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	2

Содержание дисциплины

- Раздел 1. Наука о русском языке.
- Раздел 2. Лексика и фразеология.
- Раздел 3. Фонетика и орфоэпия. Графика и орфография.
- Раздел 4. Морфемика и словообразование.
- Раздел 5. Морфология и орфография.
- Раздел 6. Синтаксис и пунктуация.
- Раздел 7. Стилистика.
- Раздел 8. Культура речи специалиста гостиничной сферы.

Дисциплина

Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входит в математический и общий естественнонаучный цикл

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

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

- осуществлять поиск необходимой информации.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

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

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК 1-4, 9

Виды учебной работы и объем учебных часов

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	144
Самостоятельная работа	6
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	138
в том числе:	
теоретическое обучение	-
лабораторные работы	-
практические занятия	136
курсовая работа (проект)	-
консультации	-
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	2

Содержание дисциплины

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

Тема 1.1. Устройство ПК. Программное обеспечение ПК. Классификация программного обеспечения.

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

Тема 1.3. Информационные и коммуникационные технологии.

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

Тема 2.1. Технология обработки текстовой информации.

Тема 2.2. Технология обработки графической информации.

Тема 2.3. Компьютерные презентации.

Тема 2.4. Технологии обработки числовой информации в профессиональной деятельности.

Тема 2.5. Пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности.

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

Тема 3.1. Компьютерные сети, сеть Интернет.

Тема 3.2. Основы информационной и технической компьютерной безопасности.

Дисциплина

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входит в общепрофессиональный цикл.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять знания в области менеджмента и основ управления персоналом в профессиональной деятельности;
- оценивать и планировать потребность в материальных ресурсах и персонале основных служб гостиничного предприятия;

- осуществлять организацию, координацию деятельности и взаимодействие основных служб гостиничного предприятия;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиничного предприятия;

- разрабатывать программы мероприятий по облегчению процесса адаптации работников в гостинице;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной
- организовывать выполнение и соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками различных служб гостиничного предприятия;
- контролировать и анализировать результаты деятельности работников гостиничного предприятия;
- контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности на рабочем месте, оказание первой помощи и действия в экстремальной ситуации;
- контролировать соблюдение подчиненными стандартов обслуживания и качества оказываемых услуг, регламентов, ведение документации различных служб гостиницы;
- принимать эффективные управленческие решения, используя систему методов управления;
- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
- находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях, брать на себя ответственность за свои решения и решения своих подчиненных, руководить людьми и подчиняться.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;
- основы процесса организации гостиничного менеджмента;
- основные организационные структуры управления;
- сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;
- функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;
- понятие управленческих решений, их классификацию;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы;
- сущность и виды мотивации персонала гостиницы;
- роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы;
- основные формы обучения и повышения квалификации в гостинице.

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК 1-5, 9-11, ПК 1.1 - 1.3, 2.1 - 2.3, 3.1 - 3.3, 4.1-4.3.

Виды учебной работы и объем учебных часов

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	100
Самостоятельная работа	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	98
в том числе:	
теоретическое обучение	62
лабораторные работы	-
практические занятия	34
курсовая работа (проект)	-
консультации	-
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	2

Содержание дисциплины

Раздел 1. Система управления гостиницами и другими средствами размещения

Тема 1.1. Гостиничное дело как объект управления.

Тема 1.2. Функции управления гостиничными предприятиями.

Тема 1.3. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницей.

Тема 1.4. Управление организационным поведением.

Тема 1.5. Менеджмент деловых совещаний и переговоров.

Раздел 2. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия

Тема 2.1. Система управления трудовыми ресурсами.

Дисциплина

ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входит в общепрофессиональный цикл.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей,
- определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики гостиничного предприятия;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- планировать и прогнозировать продажи;
- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- владеть приемами эффективных продаж;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;

- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
- методы управления продажами с учетом сегментации;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- виды отчетности по продажам;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам.

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК 1-5, 9-11, ПК 4.1-4.3.

Виды учебной работы и объем учебных часов

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	76
Самостоятельная работа	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	76
в том числе:	
теоретическое обучение	46
лабораторные работы	-
практические занятия	28
курсовая работа (проект)	-
консультации	-

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	2
--	---

Содержание дисциплины

Раздел 1. Особенности маркетинга гостиничного бизнеса

Тема 1.1 Специфика сферы гостиничного бизнеса.

Тема 1.2 Содержание маркетинга в сфере гостиничного бизнеса.

Тема 1.3 Способы удовлетворения клиента качеством предоставляемых услуг.

Тема 1.4 Продвижение товаров и услуг гостиничной индустрии и туризма.

Раздел 2. Маркетинговые исследования в сфере гостиничного бизнеса

Тема 2.1 Информационное обеспечение маркетинга.

Тема 2.2 Процесс маркетинговых исследований.

Тема 2.3 Сегментация рынка гостиничных услуг.

Тема 2.4 Поведение потребителей на рынке гостиничных услуг.

Тема 2.5 Модели поведения потребителей на рынке гостиничной индустрии.

Тема 2.6 Ценообразование и ценовые стратегии.

Тема 2.7 Комплекс маркетинга в гостиничной сфере.

Дисциплина

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности/Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входит в общепрофессиональный цикл.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

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

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции:
ОК 1-11, ПК 1.1-1.3, 2.1-2.3, 3.1-3.3, 4.1-4.3

Виды учебной работы и объем учебных часов

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	58
Самостоятельная работа	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	58
в том числе:	
теоретическое обучение	56
лабораторные работы	-
практические занятия	24
курсовая работа (проект)	-
консультации	-
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	2

Содержание дисциплины

Введение

Раздел 1. Документационное обеспечение профессиональной деятельности

Тема 1.1. Роль и место информационно-документационного обеспечения в работе аппарата управления.

Тема 1.2. Понятие и состав реквизитов.

Тема 1.3. Организация работы с документами

Раздел 2. Основы предпринимательского и гражданского права

Тема 2.1. Правовое регулирование предпринимательской деятельности

Тема 2.2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели

Тема 2.3. Сделки, представительство, сроки

Тема 2.4. Обязательственное право

Тема 2.5. Правовое регулирование гостеприимства

Раздел 3. Трудовое право

Тема 3.1. Правовое регулирование занятости и трудоустройства в Российской Федерации

Тема 3.2. Трудовой договор

Тема 3.3. Рабочее время и время отдыха

Тема 3.4. Заработная плата и ответственность за нарушение трудового законодательства

Раздел 4. Административное право

Тема 4.1. Административные правонарушения и административная ответственность

Тема 4.2. Нормы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения административных споров

Тема 4.3. Судебное разбирательство гражданского дела

Тема 4.4. Порядок исполнения решений суда

Дисциплина

ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело, входит в общепрофессиональный цикл.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- определять потребности службы приема и размещения, бронирования в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- выстраивать систему стимулирования работников;
- применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы, ценообразования;
- управлять материально-производственными запасами;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию;
- применять методы максимизации доходов гостиницы;
- анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы;
- применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы.
- вести необходимую, бухгалтерскую отчетность;
- заполнять первичные документы, составлять график документооборота;
- вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов;
- отражать операции по бронированию номеров;
- вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц;
- разрабатывать план самообразования;
- определять перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия;
- организовывать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта;
- объективно оценивать результаты профессионального роста;
- применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей;
- составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями;
- формировать бухгалтерскую отчетность и др.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале;
- тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда, методы и формы оплаты труда, виды и формы стимулирования труда;
- основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы;
- принципы ценообразования и подходы к ценообразованию

- методы управления доходами гостиницы;
- основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;
- виды отчетности по продажам;
- учет и порядок ведения кассовых операций;
- формы безналичных расчетов;
- методику экономического самообразования, содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия;
- содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия;
- основные действия в программных продуктах 1С: Кадры, 1С: Бухгалтерия.

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК 1-5, 9-11, ПК 1.1-1.3, 2.1-2.3, 3.1-3.3, 4.1-4.3

Виды учебной работы и объем учебных часов

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	194
Самостоятельная работа	10
Объем образовательной программы	184
в том числе:	
теоретическое обучение	92
практические занятия	72
курсовая работа	20
Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена	

Содержание дисциплины

Раздел 1. Экономика гостиничного предприятия

Тема 1.1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства.

Тема 1.2. Экономические основы организации предприятий отрасли гостеприимства.

Тема 1.3. Экономические основы функционирования предприятия (организации) отрасли гостеприимства.

- Тема 1.4. Экономические ресурсы предприятия.
Тема 1.5. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия.
Тема 1.6. Издержки гостиничного предприятия.
Тема 1.7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии.
Тема 1.8. Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии.
Тема 1.9. Управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе.
Раздел 2. Бухгалтерский учет гостиничного предприятия.
Тема 2.1. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета.
Тема 2.2. Бухгалтерский и налоговый учет доходов гостиниц.
Тема 2.3. Бухгалтерский и налоговый учет расходов гостиниц.
Тема 2.4. Документация, регистры, формы бухгалтерского учета.

Дисциплина

ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входит в общепрофессиональный цикл.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности;
- использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;
- осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены;
- проводить мероприятия по обеспечению безопасности в гостиничном предприятии;
- поддерживать здоровье и безопасность гостей, коллег и посетителей;
- применять правила и рекомендации, касающиеся безопасности гостей.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов;
- архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;
- принципы оформления интерьеров гостиничных зданий;

- требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов;
- концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий;
- особенности обеспечения безопасных условий труда в профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации;
- современные средства обеспечения безопасности в гостиничном предприятии;
- основные законодательно-нормативные документы РФ, Кемеровской области по энергосбережению;
- правила рационального использования электрической и тепловой энергии;
- объекты, доступные для гостей с ограниченными физическими возможностями.

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК 1-4, 7, 10, ПК 3.1-3.3

Виды учебной работы и объем учебных часов

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	96
Самостоятельная работа	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	96
в том числе:	
теоретическое обучение	74
лабораторные работы	-
практические занятия	20
курсовая работа (проект)	-
консультации	-
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	2

Содержание дисциплины

Раздел 1. Проектирование и материально-техническая база гостиниц

Тема 1.1. Современные принципы проектирования гостиничных зданий.

Тема 1.2. Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.

Раздел 2. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туристических комплексов.

Тема 2.1. Инженерное оборудование гостиниц и туристских комплексов.

Тема 2.2. Профессиональное технологическое оборудование.

Тема 2.3. Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии.

Раздел 3. Принципы оформления интерьеров гостиничных зданий

Тема 3.1. Интерьер и его влияние на качество обслуживания.

Раздел 4. Обеспечение безопасности в гостиничных предприятиях

Тема 4.1. Создание системы безопасности в гостиничном предприятии

Дисциплина

ОП.06 Иностранный язык (немецкий язык)

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело, входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые),
- понимать тексты на базовые профессиональные темы,
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы,
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности,
- писать простые связные сообщения на знакомые общие и профессиональные темы.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

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

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК 1-5, ОК 9-10, ПК 1.2, 4.2

Виды учебной работы и объем учебных часов

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	124
Самостоятельная работа	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	124
в том числе:	
теоретическое обучение	-
лабораторные работы	-
практические занятия	116
курсовая работа (проект)	-
консультации	6
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	2

Содержание дисциплины

Раздел 1. Вводный курс

Тема 1.1 Вводный курс.

Раздел 2. Организация обслуживания в индустрии гостеприимства

Тема 2.1 Инфраструктура и услуги гостиницы.

Тема 2.2 Заселение гостей в гостиницу.

Тема 2.3 Помощь гостям во время их пребывания.

Тема 2.4 Телефонные разговоры и корреспонденция.

Тема 2.5 Процедура выселения гостей.

Дисциплина

ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входит в общепрофессиональный цикл.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
- составлять документы для регистрации индивидуального предпринимателя, малого предприятия;
- разрабатывать и оформлять бизнес - план;
- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
- оформлять документы для открытия расчетного счета в банке;
- определять организационно-правовую форму предприятия;
- разрабатывать стратегию и тактику деятельности предприятия;
- рассчитывать экономические показатели деятельности предприятия;
- рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основы предпринимательской деятельности;
- формы предпринимательской деятельности в соответствии с Гражданским кодексом РФ;
- содержание процедуры регистрации индивидуального предпринимателя, других форм малого предпринимательства;
- основы финансовой грамотности;
- правила разработки бизнес-плана;
- порядок выстраивания презентации бизнес-плана;
- основные экономические показатели деятельности предприятия;
- формы расчетов в предпринимательстве;
- кредитные банковские продукты.

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК 1-5, ОК 9-11, ПК 1.1, ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1.

Виды учебной работы и объем учебных часов

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	100
Самостоятельная работа	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	100

в том числе:	
теоретическое обучение	68
лабораторные работы	-
практические занятия	30
курсовая работа (проект)	-
консультации	-
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	2

Содержание дисциплины

- Тема 1. Содержание предпринимательской деятельности.
- Тема 2. Предпринимательская идея и ее выбор.
- Тема 3. Создание собственного дела.
- Тема 4. Технология бизнес-планирования.

Дисциплина

ОП.08 Безопасность жизнедеятельности

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело, входит в общепрофессиональный цикл.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

- В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:
- организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;
 - предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;
 - использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;
 - применять первичные средства пожаротушения;
 - ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной профессии;

- применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной профессией;
- владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;
- оказывать первую помощь пострадавшим;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

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

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК 1-2, ОК 7, ПК 1.2, 1.3, 2.2, 2.3, 3.2, 3.3, 4.2, 4.3

Виды учебной работы и объем учебных часов

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	68
Самостоятельная работа	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	68
в том числе:	

теоретическое обучение	38
лабораторные работы	-
практические занятия	28
контрольная работа	-
консультации	-
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	2

Содержание дисциплины

Раздел I. Гражданская оборона

Тема 1.1 Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Тема 1.2 Организация гражданской обороны.

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

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

Раздел 2. Основы медицинских знаний и здорового образа жизни

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

Раздел 3. Основы военной службы

Тема 3.1 Основы обороны государства. Военная доктрина Российской Федерации.

Дисциплина

ОП.09 Туристское ресурсведение

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входит в общепрофессиональный цикл.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- работать со справочными и информационными материалами по - вести поиск информации о турресурсах, анализировать ее, делать выводы, использовать навыки работы с информацией по туристическим ресурсам из различных источников для решения профессиональных задач;
- оценивать туристский потенциал отдельной территории;
- использовать основные методы и приемы оценки туристских возможностей территории;
- применять основные концепции туристского ресурсоведения для анализа развития туризма на определенной территории;
- определять и оценивать факторы, влияющие на размещение туристских центров мира;
- собирать и анализировать информацию о рекреационных ресурсах, туристской освоенности и перспектив развития туризма в регионах России и мира;
- анализировать региональные особенности развития туризма и рекреации;
- планировать и открывать новые туристские маршруты в регионе;
- учитывать взаимодействие окружающей среды и туристской индустрией;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах из разных источников;
- использовать потенциал туристских регионов при формировании туристских продуктов;
- предоставить туристическую информацию для гостей;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания и т.д.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- теоретические положения, понятия, цели и задачи туристского ресурсоведения;
- классификацию туристских ресурсов;
- особенности современной организации туристской деятельности;
- методы оценки природных, культурно-исторических и социально-экономических ресурсов;
- методы оценки туристско-рекреационного потенциала территорий;
- принципы составления реестра и кадастра туристских ресурсов;
- способы и методы описания турресурсов, подходы к туристско-рекреационному районированию;
- основные аспекты охраны туристских ресурсов;
- законодательная база туристской отрасли;
- инфраструктура туризма;
- культурная, историческая и туристическая информация основных туристских регионов РФ, в т.ч. Кемеровской области.

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК 1-4, ОК7, ОК 9, ПК 1.2, 4.2, 4.3.

Виды учебной работы и объем учебных часов

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	192
Самостоятельная работа	10
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	182
в том числе:	
теоретическое обучение	124
лабораторные работы	-
практические занятия	58
контрольная работа	-
консультации	-
Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена	-

Содержание дисциплины

Раздел 1. Основные понятия туристской деятельности

Тема 1.1. Основные понятия туристской деятельности.

Тема 1.2. Организационные основы туризма

Раздел 2. Теоретические основы туристского ресурсоведения

Тема 2.1. Теоретические основы туристского ресурсоведения.

Раздел 3. Туристский потенциал территории

Тема 3.1 Туристский потенциал территории.

Раздел 4. Туристские и рекреационные ресурсы как важнейшая составная часть туристского потенциала территории

Тема 4.1 Туристские и рекреационные ресурсы как важнейшая составная часть туристского потенциала территории.

Раздел 5. Туристско-рекреационные ресурсы и их оценка

Тема 5.1 Природные туристско-рекреационные ресурсы и их оценка.

Тема 5.2 Культурно-исторические туристско-рекреационные ресурсы и их оценка.

Тема 5.3 Социально-экономические ресурсы туризма и их оценка.

Тема 5.4 Информационные ресурсы туризма.

Раздел 6. Туристско-рекреационные ресурсы мира и РФ

Тема 6.1 Туристские ресурсы мира.

Тема 6.2 Туристские ресурсы РФ.

Тема 6.3 Туристские ресурсы Кемеровской области.

Раздел 7. Экология и охрана туристских ресурсов

Тема 7.1 Экология и охрана туристских ресурсов.

Раздел 8. Теоретические основы формирования и продвижения туров

Тема 8.1 Теоретические основы формирования и продвижения туров.

Дисциплина

ОП.10 Профессиональная этика и этикет

Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входит в общепрофессиональный цикл.

Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;
- управлять деловыми коммуникациями;
- применять этические принципы общения в переговорном процессе, проведении совещаний трудового коллектива;
- соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников;
- осуществлять взаимодействие и контроль служб гостиничного комплекса, при выполнении и соблюдении стандартов качества оказываемых услуг;
- учитывать характеристики постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- понятие этика общения, правила и принципы этики делового общения;
- основы профессиональной этики и этикета;
- основные профессиональные качества специалиста по сервису;
- понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятий социально-культурного сервиса;
- правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами, подчиненными, руководством;

- основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров;
- особенности межкультурной коммуникации с гостями;
- особенности этики и делового этикета в зарубежных странах;
- основы переговоров, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций.

В процессе освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК 1, 2, 4-6, ПК 1.2, 1.3, 2.2, 2.3, 4.2, 4.3.

Виды учебной работы и объем учебных часов

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	76
Самостоятельная работа	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	76
в том числе:	
теоретическое обучение	52
лабораторные работы	-
практические занятия	22
контрольная работа	-
консультации	-
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	2

Содержание дисциплины

Раздел 1. Профессиональная этика в сфере гостиничных услуг

Тема 1.1 Предмет учебного курса «Профессиональная этика и этикет».

Тема 1.2 История развития деловой этики в России.

Тема 1.3 Профессиональная этика: сущность, классификация функции.

Тема 1.4 Происхождение профессиональной этики и многообразие этических учений.

Тема 1.5 Кодексы профессиональной и корпоративной этики.

Тема 1.6 Актуальные проблемы профессиональной этики.

Раздел 2. Профессиональный этикет в сфере гостиничных услуг

Тема 2.1 Взаимосвязь этики и этикета.

Тема 2.2 Основные элементы делового этикета.

Тема 2.3 Общения как важный аспект делового этикета.

Тема 2.4 Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров.

Раздел 3. Основы корпоративной этики

Тема 3.1 Деловой этикет сервисной деятельности.

Тема 3.2 Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.

Тема 3.3. Особенности межкультурной коммуникации.

Профессиональный модуль

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

Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности **Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения** и соответствующих ему общих компетенций и профессиональных компетенций:

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

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

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

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

ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

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

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

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

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

иметь практический опыт:

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

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- заполнять документацию и вести диалоги на профессиональные темы на иностранном языке;

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;
- профессиональную лексику службы приема и размещения на иностранном языке.

В соответствии с международными стандартами Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля» обучающийся должен **уметь**:

- эффективно справляться со штатными и экстраординарными ситуациями;
- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;
- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;
- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;
- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;
- действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;
- соблюдать политику конфиденциальности;
- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;
- эффективно использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности;
- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;
- предоставлять туристическую информацию;
- поддерживать профессиональные отношения с коллегами, партнерами и гостями;
- корректно обрабатывать получаемую информацию;
- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;
- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
- эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля; своевременно реагировать на специальные запросы;
- осуществлять различные виды бронирования в зависимости от запроса с использованием специального программного обеспечения;
- работать с комментариями к бронированию;
- проводить процедуру идентификации личности гостя;
- хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;
- предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;
- регистрировать на запросы гостей;

- подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями;
- предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер;
- вести счет денежных средств вручную;
- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы;
- проводить процедуры передачи смены;
- рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания;
- осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.);
- продвигать услуги отеля или группы отелей;
- воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;
- задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;
- проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия);
- обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации;
- передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции;
- регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;
- управлять выездом для больших групп;
- получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями;
- формировать счет авансовых депозитов, полученных от отеля;

знать:

- историю и перспективы развития Международного движение Ворлдскиллс;
- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле, и особенности их предоставления;
- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- технологический цикл обслуживания гостей;
- способы взаимодействия с различной целевой аудиторией;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);
- стандарты внешнего вида работников отеля;

- особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- технологию работы с автоматизированными системами управления;
- тарифную политику;
- виды бронирования;
- способы гарантирования и аннулирования бронирования;
- политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами;
- процедуры выдачи ключей, виды ключей;
- требования к регистрации гостей;
- особенности работы с профайлом гостя;
- процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг;
- алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей;
- механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;
- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;
- статистику загруженности номерного фонда;
- механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;
- процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;
- меры безопасности при работе с денежными средствами;
- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;
- особенности работы с банковскими картами;
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;
- воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт);
- алгоритм работы с жалобами гостей;
- гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства;
- пределы полномочий в принятии решения;
- время заезда и выезда;
- процедуры выставления счетов при выезде гостя;
- различные типы оплаты;
- прием и хранение денежных средств;
- работу с дебетовыми и кредитными картами;
- процедуры расчетов с корпоративными компаниями;
- порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем;
- учёт любых возмещений ущерба;

- документация, относящаяся к регистрации заезда и отъезда гостя;
- ускоренная регистрация при процедурах заезда и отъезда гостя;
- процедуры и политика раннего заезда и позднего выезда;
- способы управления регистрацией заезда и отъезда для больших групп.

Введение вариативной части по МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения (62 часа) направлено на углубление содержания программы.

Дополнительные знания (на основе требований WSR):

- профессиональная терминология на иностранном языке.

Дополнительные умения (на основе требований WSR):

- осуществлять взаимодействие с клиентами, партнерами на иностранном языке.

Введение вариативной части по МДК 01.03 Администрирование отеля (200 часов) направлено на расширение содержания образовательной программы **(на основе требований WSR)**

Дополнительные знания (на основе требований WSR):

- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- культурная, историческая и туристическая информация для данной местности;
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами;
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли

Дополнительные умения (на основе требований WSR):

- организовывать рабочее место администратора;
- распределять номера, с учетом программы плотности, обычного графика, программных решений;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- проводить телефонные переговоры;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантированное бронирование различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителей о видах предоставляемых услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- предоставлять гостям туристическую информацию;

- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять процедуру передачи дел по окончании смены;
- рекламировать и продавать услуги гостям по прибытии и во время их пребывания;
- максимально увеличивать объем продаж, уровень размещения в соответствии с правилами передачи смены.

Введение вариативной части по УП.01 Учебная практика (36 часов), по ПП.01 Производственная практика (108 часов) направлено на углубление содержания программы (по согласованию с работодателями)

- **Дополнительные знания:**
- современные технологии гостеприимства
- **Дополнительные умения:**
- использовать современные технологии гостеприимства

Виды учебной работы и объем учебных часов

Всего часов – 694

Из них на освоение МДК

- МДК 01.01 - 106 часов,
- МДК 01.02 - 100 часов,
- МДК 01.03 - 200 часов,

в том числе:

на практики:

- учебную - 108 часов
- производственную - 180 часов

Содержание обучения по профессиональному модулю

Раздел 1. Организация работы службы приема и размещения

Тема 1.1. Служба приема и размещения

Тема 1.2. Технология взаимодействия работников службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.

Тема 1.3. Технологический цикл обслуживания гостей.

Раздел 2. Профессиональное общение для службы приема и размещения

Тема 2.1. Организация работы службы приема и размещения на английском языке

Тема 2.2. Взаимодействие работников службы приема и размещения с другими отделами гостиницы на английском языке

Тема 2.3. Технологический цикл обслуживания гостей на английском языке

Раздел 3. Европейские стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла

Тема 3.1. Международное движение WorldSkills

Тема 3.2. Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение.

Тема 3.3. Деловая переписка: ответ на жалобы гостей, разработка ВИП-тура.

Тема 3.4. Помощь гостям во время их пребывания

Тема 3.5. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле

Тема 3.6. Туристическая информация

Тема 3.7. Процедура выселения гостей.

Учебная практика

Производственная практика

Профессиональный модуль

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

Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности: 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности (ВПД) **Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания** и соответствующие ему общие компетенции, и профессиональные компетенции:

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

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

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

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

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

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

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

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

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

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

иметь практический опыт:

- разработки операционных процедур и стандартов службы питания;
- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности работников службы питания

уметь:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на

производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания;

знать:

- задачи, функции и особенности работы службы питания;
- технологии организации процесса питания;
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания.

Виды учебной работы и объем учебных часов

Всего часов - 330

Из них на освоение МДК

- МДК 01.01 - 112 часов,
- МДК 01.02 - 38 часов.

в том числе:

на практики:

- учебную - 72 часа,
- производственную - 108 часов.

Содержание обучения по профессиональному модулю

Раздел 1. Организация питания в гостиничных комплексах

Тема 1.1. Нормативная документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания

Тема 1.2. Структура службы питания в гостиничных предприятиях

Тема 1.3. Планирование деятельности службы питания

Тема 1.4. Виды и способы предоставления услуг питания в гостиничных комплексах

Раздел 2. Профессиональное общение для службы питания

Тема 2.1. Организация питания в гостиничном комплексе

Тема 2.2. Оснащение предприятий питания

Тема 2.3. Меню

Тема 2.4. Специальные виды услуг, формы и организация обслуживания.

Тема 2.5. Оплата счёта и урегулирование спорных вопросов

Учебная практика

Производственная практика

Профессиональный модуль

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

Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** и соответствующие ему общие компетенции, и профессиональные компетенции:

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

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

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

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

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

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

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

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

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

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

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

иметь практический опыт:

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

уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации

знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Введение вариативной части по ПП.03 Производственная практика (108 часов) направлено на углубление содержания программы (по согласованию с работодателями).

Дополнительные знания:

- современные технологии гостеприимства

Дополнительные умения:

- использовать современные технологии гостеприимства

Виды учебной работы и объем учебных часов

Всего часов – 416 часов.

Из них на освоение МДК

- МДК 03.01 – 128 часов,

- МДК 03.02 – 36 часов,

в том числе:

на практики:

- учебную - 72 часа,

- производственную - 180 часов.

Содержание обучения по профессиональному модулю

Раздел 1. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема 1.1. Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема 1.2. Охрана труда в гостинице. Проведение инструктажей.

Тема 1.3. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема 1.4. Организация и контроль качества обслуживания

Раздел 2. Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема 2.1. Деятельность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема 2.2. Основные и дополнительные услуги в гостинице

Тема 2.3. Общение с гостями

Учебная практика

Производственная практика

Профессиональный модуль

ПМ.04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** и соответствующие ему общие компетенции, и профессиональные компетенции:

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

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

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

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

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

иметь практический опыт:

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

уметь:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение, персонала

знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

Введение вариативной части по ПП.04 Производственная практика (144 часа) направлено на углубление содержания программы (по согласованию с работодателями)

Дополнительные знания:

- современные технологии гостеприимства

Дополнительные умения:

- использовать современные технологии гостеприимства

Виды учебной работы и объем учебных часов

Всего часов - 406 часов

Из них на освоение МДК

МДК 04.01 - 118 часов

МДК04.02 - 72 часа

в том числе:

на практики:

учебную - 72 часа

производственную - 144 часа

Содержание обучения по профессиональному модулю

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Тема 1.1. Планирование деятельности службы бронирования и продаж

Тема 1.2. Организация деятельности сотрудников бронирования и продаж

Тема 1.3. Стандарты и регламенты службы бронирования и продаж

Раздел 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

Тема 1.1. Работа службы бронирования и продаж

Тема 2.2. Этика делового общения с разными категориями гостей

Тема 2.3. Организация и правила ведения деловой переписки

Учебная практика

Производственная практика

Профессиональный модуль

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

Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности **выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,**

должностям служащих и соответствующие ему общие компетенции, и профессиональные компетенции:

ПК 5.1. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице.

ПК 5.2. Принимать и выполнять заказы от проживающих на бытовые услуги.

ПК 5.3. Выполнять работы, связанные с оборотом постельного белья.

ПК 5.4. Соблюдать технику безопасности при использовании оборудования и инвентаря во время проведения уборочных работ гостинице.

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

Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

иметь практический опыт:

- выполнение работ по хранению и смене постельного белья;
- выполнения различных видов уборочных работ в жилых помещениях и помещениях общего пользования;
- комплектования тележки горничной;
- соблюдения техники безопасности при использовании оборудования и инвентаря во время проведения уборочных работ гостинице.

уметь:

- проводить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- соблюдать требования к стандартам и качеству проведения уборочных работ;
- комплектовать тележку горничной;
- выполнять работы по хранению и смене постельного белья;
- следить за сохранностью оборудования гостиницы;
- обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с инвентарем и оборудованием;
- производить уборку санузлов в номерах и общего пользования;

знать:

- порядок уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- 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;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила проведения оборота постельного белья и его хранения в гостинице.

Введение вариативной части по МДК 05.01 Теоретические основы профессии «Горничная» (36 часов) направлено на углубление содержания программы (по согласованию с работодателями)

Дополнительные знания:

- правила проведения оборота постельного белья и его хранения в гостинице;
- порядок уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- 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.

Виды учебной работы и объем учебных часов

Всего часов - 180

Из них на освоение МДК

- МДК.05.01 – 36 часов,
- в том числе:
- на практики:
- учебную - 72 часа,
- производственную - 72 часа

Содержание обучения по профессиональному модулю

Раздел 1. Выполнение работ по профессии «Горничная»

Тема 1.1. Организация уборочных работ в гостинице

Учебная практика

Производственная практика