

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ

43.02.11 Гостиничный

сервис

АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ

ДИСЦИПЛИНЫ ОБЩЕГО ГУМАНИТАРНОГО И СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО ЦИКЛА

ОГСЭ.01 ОСНОВЫ ФИЛОСОФИИ

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью ОПОП ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ППССЗ

Дисциплина «Основы философии» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу.

3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины

Цель: дать общие представления о предмете, методе и функциях философии, ознакомить с историей возникновения и развития философии как науки, с её основными проблемами и понятиями, показать значимость философии для жизни современного общества и человека, сформировать культуру научного мышления.

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование общих компетенций: **ОК 1-9.**

В результате освоения учебной 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.

Уметь: ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основе формирования культу-

ры гражданина и будущего специалиста.

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	62
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
в том числе: практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	12
Итоговая аттестация в форме <i>дифференцированного зачёта</i>	

5. Краткое содержание дисциплины

Предмет философии ее история. Основные понятия и предмет философии. Философия Древнего мира и средневековая философия. Философия Возрождения и Нового времени. Современная философия

Структура и основные направления философии. Методы философии и ее внутреннее строение. Учение о бытии и теория познания. Этика и социальная философия. Место философии в духовной культуре и ее значение.

ОГСЭ.02 ИСТОРИЯ

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью ОПОП ППСЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ППСЗ

Дисциплина «История» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу.

3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины

Цель: формирование у студентов целостного представления об основных закономерностях и направлениях развития мирового цивилизационного процесса, воспитание гражданственности, национальной идентичности, развитие мировоззренческих убеждений и способности определять собственную позицию по отношению к окружающей реальности, соотносить свои взгляды и принципы с исторически возникшими мировоззренческими системами;

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование общих

компетенций: **ОК 1-9.**

В результате освоения учебной 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 в.;
- основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира;
- назначение ООН, НАТО, ЕС и др. 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.

Уметь:

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

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	62
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
в том числе: практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	12
Итоговая аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

5. Краткое содержание дисциплины

Основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже XX-XXI вв. Сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX – начале XXI вв. Основные процессы политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира. Назначение ООН, НАТО, ЕС и других организаций. Роль науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций. Содержание и назначе-

ние важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения.

ОГСЭ.03 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью ОПОП ППСССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ППСССЗ

Учебная дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл ОПОП ППСССЗ специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины

Цель: обучение практическому владению разговорно-бытовой речью и деловым языком специальности, переводу иностранных текстов профессиональной направленности. Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование общих и профессиональных компетенций: **ОК.1 - 9; ПК 2.1; 2.2; 3.1-3.3.**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать: лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.

Уметь:

общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;

переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;

самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	128
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	108

в том числе: практические занятия	108
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
Итоговая аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

5. Краткое содержание дисциплины

Вводно-коррективный курс. Моя биография. Моя семья. Мой дом. Мой родной город. Достопримечательности города. Мой Институт. Моя будущая профессия.

ОГСЭ.05 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью ОПОП ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ППССЗ

Учебная дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл ОПОП ППССЗ специальностей СПО.

3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины

Содержание программы «Физическая культура» направлено на достижение следующих целей:

- развитие физических качеств и способностей, совершенствование функциональных возможностей организма, укрепление индивидуального здоровья;
- формирование устойчивых мотивов и потребностей в бережном отношении к собственному здоровью, в занятиях физкультурно-оздоровительной деятельностью;
- овладение технологиями современных оздоровительных систем физического воспитания, обогащение индивидуального опыта занятий специально-прикладными физическими упражнениями и базовыми видами спорта;
- формирование у обучающихся осознанного отношения к своему здоровью;
- овладение системой профессиональных и жизненно значимых практических умений, и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление физического и психического здоровья.

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование общих компетенций: **ОК.2-3,6.**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;
- основы здорового образа жизни;
- влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний, вредных привычек и увеличение продолжительности жизни;
- способы контроля и оценки индивидуального физического развития и физической подготовленности;
- правила и способы планирования системы индивидуальных занятий физическими упражнениями различной направленности;

Уметь:

- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;
- выполнять индивидуально подобранные комплексы оздоровительной и адаптивной (лечебной) физической культуры, композиции ритмической и аэробной гимнастики, комплексы упражнений атлетической гимнастики;
- выполнять простейшие приемы самомассажа и релаксации;
- проводить самоконтроль при занятиях физическими упражнениями;
- преодолевать искусственные и естественные препятствия с использованием разнообразных способов передвижения;
- осуществлять творческое сотрудничество в коллективных формах занятий физической культурой.

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	216
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	108
в том числе: практические занятия	106
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	108
Итоговая аттестация в форме	<i>дифференцированного зачета</i>

5. Краткое содержание дисциплины

Теоретический раздел: Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов. Социально-биологические основы физической культуры и спорта. Основы здорового образа жизни. Физические способности человека и их развитие. Основы физической и спортивной подготовки. Спорт в физическом воспитании студентов. Профессионально-прикладная физическая подготовка. Профилактические, реабилитационные и воспитательные мероприятия в процессе занятий физическими упражнениями спортом.

Практический раздел: легкая атлетика. Кроссовая подготовка. Спортивные игры. Гимнастика. Туризм. Плавание.

ОГСЭ.04 РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки.

2 Место дисциплины в структуре ППССЗ

Учебная дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл ППССЗ специальностей СПО.

3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины

Цель: углубление понимания основных характерных свойств русского языка как средства общения и передачи информации, повышение уровня практического владения современным русским литературным языком в разных сферах его функционирования, а также расширения общегуманитарного кругозора, опирающегося на владение богатым коммуникативным, познавательным и эстетическим потенциалом русского языка.

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование общих компетенций: **ОК.2,4,5,6,8**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

основные единицы языка и речи;

функции языка как средства выражения понятий, мыслей и средства общения между людьми;

орфографическую и пунктуационную грамотность;
наиболее употребительные выразительные средства русского литературного языка.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

пользоваться богатствами отечественной и мировой художественной литературы;

анализировать языковые единицы правильно, точно и уместно;

проводить лингвистический анализ текстов различных стилей и разновидностей;

применять знания о стилистическом расщеплении современного русского языка, о качествах литературной речи, о нормах русского литературного языка;

формировать представление о мировом значении русского языка и литературы в современном мире.

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	77
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
в том числе: практические занятия	16
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	27
Итоговая аттестация в форме	<i>дифференцированного зачета</i>

5. Краткое содержание дисциплины

Значение литературного языка в формировании культуры устной и письменной речи русского народа. Фонетика. Лексика и фразеология. Словообразование. Части речи. Синтаксис. Нормы русского правописания. Текст. Стили речи.

ОГСЭ.06 ОСНОВЫ БЮДЖЕТНОЙ ГРАМОТНОСТИ

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью ОПОП ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ППССЗ

Учебная дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

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

Цель: повышение бюджетной грамотности обучающихся в процессе знакомства с приоритетными направлениями бюджетной политики Российской Федерации и формирования компетенций в области бюджета и финансов.

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: **ОК.1 -6.**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- приводить примеры: энергоэффективных и ресурсосберегающих технологий в бюджете семьи, вкладов, кредитов, инвестиций, ценных бумаг, налогов, безвозмездных поступлений из федерального бюджета;
- описывать: действие рыночного механизма применительно к разнообразным жизненным ситуациям;
- описывать ключевые статьи государственного бюджета России;
- объяснять: причины неравенства доходов, аксиомы рационального потребления, бюджетное ограничение семьи, роль кредита в современной экономике, механизм выпуска обеспеченных облигаций, разницу между простыми и переводными векселями, роль и значение рынка государственных ценных бумаг, теорию справедливости налогов;
- анализировать: потребительское поведение, виды вкладов и кредитов, формирование государственного бюджета;
- использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни;
- находить и оценивать экономическую информацию;
- рационально планировать семейный бюджет;
- оценивать собственные экономические действия в качестве потребителя, члена семьи и гражданина;
- осваивать способы познавательной, коммуникативной, практической деятельности, необходимые для участия в экономической жизни общества и государства;
- осваивать различные способы решения экономических задач;

- рассчитывать процентные ставки по вкладам и кредитам, сравнивать доходность от инвестиций;

- обосновывать суждения, давать определения экономическим понятиям, приводить теоретические и эмпирические аргументы и выстраивать доказательства.

Знать:

- о формах, видах и функциях денег, о личном балансе и бюджете, о сбережениях, вкладах, инвестициях, кредитовании, страховании, банковской системе, налогах, видах ценных бумаг, страховании;

- об экономической деятельности государства и фирм;

- о формировании и исполнении государственного, регионального, муниципального бюджетов, о федеральных целевых программах, о финансовых правовых нормах и правилах.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для: получения и оценки экономической информации; составления семейного бюджета; оценки собственных экономических действий в качестве потребителя, члена семьи и гражданина.

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	74
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе: практические занятия	24
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	26
Итоговая аттестация в форме	<i>дифференцированного зачета</i>

5. Краткое содержание дисциплины

Основы социальной грамотности. Государственный и личный бюджет. Права и обязанности.

Основы финансовой грамотности. Сбережения и траты. Как спланировать и составить бюджет своего предприятия. Социальные и финансовые предприятия.

ОГСЭ.07 ОСНОВЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью ОПОП ППССЗ в соот-

ветствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ПСССЗ

Учебная дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

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

Цель: повышение экономической грамотности обучающихся в процессе знакомства с основами предпринимательской деятельности и формирования компетенций в области финансов и предпринимательства.

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих общих и профессиональных компетенций: **ОК.1-6.**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- типологию предпринимательства;
- роль среды в развитии предпринимательства;
- технологию принятия предпринимательских решений;
- базовые составляющие внутренней среды фирмы;
- организационно-правовые формы предпринимательской деятельности;
- особенности учредительных документов;
- порядок государственной регистрации и лицензирования предприятия;
- механизмы функционирования предприятия;
- сущность предпринимательского риска и основные способы снижения риска;
- основные положения об оплате труда на предприятиях предпринимательского типа;
- основные элементы культуры предпринимательской деятельности и корпоративной культуры;
- перечень сведений, подлежащих защите;
- сущность и виды ответственности предпринимателей;
- методы и инструментарий финансового анализа;
- основные положения бухгалтерского учета на малых предприятиях;
- виды налогов;

- систему показателей эффективности предпринимательской деятельности;
- принципы и методы оценки эффективности предпринимательской деятельности;
- пути повышения и контроль эффективности предпринимательской деятельности.

Уметь:

- характеризовать виды предпринимательской деятельности и предпринимательскую среду;
- оперировать в практической деятельности экономическими категориями;
- определять приемлемые границы производства;
- разрабатывать бизнес-план;
- составлять пакет документов для открытия своего дела;
- оформлять документы для открытия расчетного счета в банке;
- определять организационно-правовую форму предприятия;
- разрабатывать стратегию и тактику деятельности предприятия;
- соблюдать профессиональную этику, этические кодексы фирмы, общепринятые правила осуществления бизнеса;
- характеризовать механизм защиты предпринимательской тайны;
- различать виды ответственности предпринимателей;
- анализировать финансовое состояние предприятия;
- осуществлять основные финансовые операции;
- рассчитывать рентабельность предпринимательской деятельности.

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	74
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе: практические занятия	24
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	26
Итоговая аттестация в форме	<i>дифференцированного зачета</i>

5. Краткое содержание дисциплины

Сущность предпринимательства и его виды. Принятие предпринимательского решения. Выбор сферы деятельности и обоснование создания нового предприятия. Организационно-управленческие функции предприятия. Предпринимательский риск. Трудовые ресурсы. Оплата труда на предприятии предпринима-

тельского типа. Культура предпринимательства. Предпринимательская тайна. Ответственность субъектов предпринимательской деятельности. Управление финансами предприятия предпринимательского типа. Налогообложение предпринимательской деятельности. Оценка эффективности предпринимательской деятельности.

ДИСЦИПЛИНЫ МАТЕМАТИЧЕСКОГО И ОБЩЕГО ЕСТЕСТВЕННОНАУЧНОГО ЦИКЛА

ЕН.01 ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью ОПОП ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ППССЗ

Учебная дисциплина входит в математический и общий естественнонаучный цикл.

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

Цель: сформировать у обучающихся теоретические знания, практические умения и навыки в области использования информационных технологий в профессиональной деятельности.

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: **ОК 2, ОК 5, ОК 9, ПК 1.1-1.6, ПК 2.1-2.5, ПК 3.1-3.2.**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

использовать информационные ресурсы для поиска и хранения информации;

обрабатывать текстовую и табличную информацию;

использовать деловую графику и мультимедиаинформацию;

создавать презентации;

применять антивирусные средства защиты информации;

читать (интерпретировать) интерфейс специализированного программного

обеспечения, находить контекстную помощь, работать с документацией;

применять специализированное программное обеспечение для сбора, хранения и обработки банковской информации в соответствии с изучаемыми профессиональными модулями;

пользоваться автоматизированными системами делопроизводства;

применять методы и средства защиты банковской информации.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

основные методы и средства обработки, хранения, передачи и накопления информации;

основные компоненты компьютерных сетей, принципы пакетной передачи данных, организацию межсетевое взаимодействия;

назначение и принципы использования системного и прикладного программного обеспечения;

технологии поиска информации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет);

принципы защиты информации от несанкционированного доступа;

правовые аспекты использования информационных технологий и программного обеспечения;

основные понятия автоматизированной обработки информации;

направления автоматизации банковской деятельности;

назначение, принципы организации и эксплуатации банковских информационных систем;

основные угрозы и методы обеспечения информационной безопасности.

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	150
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	104
в том числе: практические занятия	34
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	46
Итоговая аттестация в форме	<i>дифференцированного зачета</i>

5. Краткое содержание дисциплины

Технологии создания и преобразования информационных объектов. Телекоммуникационные технологии. Методы и средства информационных техноло-

гий. Электронные коммуникации. Защита информации. Автоматизированная обработка информации в профессиональной деятельности.

ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЦИКЛА

ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

2. Место дисциплины в структуре ППССЗ

«Менеджмент» является частью цикла общепрофессиональных дисциплин.

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

Дисциплина «Менеджмент» ориентирована на формирование теоретико-практических знаний в управлении организацией (на предприятии). Целью данной дисциплины является изучение сущности современного менеджмента, истории его развития. Учебная задача дисциплины состоит в том, чтобы научить студента применять в профессиональной деятельности приёмы делового и управленческого общения, принимать эффективные решения, используя систему методов управления.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;
- способы управления конфликтами;
- функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;
- этапы, виды и правила контроля;
- этику делового общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

➤ применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности.

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: **ОК 1-9, ПК 1.1-1.3, 2.2-2.6, 3.1-3.3.**

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	126
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	84
в том числе: практические занятия	34
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	42
Итоговая аттестация в форме	<i>дифференцированного зачета</i>

5. Краткое содержание дисциплины

Раздел 1. Основы менеджмента

Тема 1.1. Сущность современного менеджмента

Тема 1.2. Организация и ее жизненные стадии и циклы

Тема 1.3. Менеджмент индустрии гостеприимства

Тема 1.4. Миссия организации (предприятия)

Тема 1.5. Внешняя и внутренняя среда организации

Раздел 2. Функции менеджмента

Тема 2.1. Общее представление о функциях менеджмента

Тема 2.2. Планирование и прогнозирование деятельности организации

Тема 2.3. Организация труда предприятия

Тема 2.4. Делегирование полномочий и ответственности в организации

Тема 2.5. Координирование процесса производства

Тема 2.6. Мотивация сотрудников

Тема 2.7. Контроль в управлении

Раздел 3. Методы управления

Тема 3.1. Организационные структуры управления

Тема 3.2. Система методов управления

Тема 3.3. Особенности сетевого бизнеса гостиничной индустрии

Тема 3.4. Франчайзинг в индустрии гостеприимства

Тема 3.5. Оценка потребности в персонале

Тема 3.6. Коммуникации в системе управления

Тема 3.7. Управленческое решение

Тема 3.8. Руководство в организации

ОП.02 ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

2. Место дисциплины в структуре ППССЗ

Учебная дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

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

Цель – способствовать формированию общих компетенций: **ОК 1-9**; профессиональных компетенций: **ПК 1.1., 1.2, 2.3, 2.4, 3.3, 3.4.**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством;
- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных;
- оформлять документацию в соответствии с требованиями документационного обеспечения управления.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности;
- законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие предпринимательскую деятельность;
- стандарты, нормы и правила ведения документации;
- систему документационного обеспечения управления.

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	162
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	108
в том числе: практические занятия	42
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	54
Итоговая аттестация в форме	<i>дифференцированного зачета</i>

5. Краткое содержание дисциплины

Раздел 1. Право и экономика

Тема 1.1. Правовое регулирование экономических отношений

Тема 1.2. Правовое положение субъектов предпринимательской деятельности

Раздел 2. Правовое регулирование гостиничного сервиса

Тема 2.1. Российские и международные нормативно-правовые акты гостиничного сервиса

Тема 2.2. Правовое регулирование гостеприимства

Тема 2.3. Правовое регулирование договорных отношений в сфере гостиничного и туристического бизнеса

Раздел 3. Трудовое право

Тема 3.1. Правовое регулирование трудовых отношений

Тема 3.2. Рабочее время и время отдыха. Оплата труда

Тема 3.3. Трудовая дисциплина и материальная ответственность

Раздел 4. Административное право

Тема 4.1. Административные правонарушения и административная ответственность

Раздел 5. Система документационного обеспечения управления

Тема 5.1. Стандарты, нормы и правила ведения документации. Требования к оформлению документов

Тема 5.2. Организационно-распорядительные документы

Тема 5.3. Документооборот в туризме

Тема 5.4. Туристская технологическая документация

ОП.03 ЭКОНОМИКА ОРГАНИЗАЦИИ

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины – является частью основной

профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

2. Место дисциплины в структуре ППССЗ

Учебная дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

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

Цель – способствовать формированию общих компетенций: **ОК 1-9**; профессиональных компетенций: **ПК 1.2, 2.1-2.4, 2.6, 3.2, 3.3, 4.1**.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- находить и использовать необходимую экономическую информацию;
- определять организационно-правовые формы организаций;
- определять состав материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации;
- рассчитывать основные технико-экономические показатели деятельности гостиницы;
- организовывать оформление гостиничной документации: составление, учет и хранение отчетных данных;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- организацию производственного и технологического процессов в гостинице;
- материально-технические, трудовые и финансовые ресурсы гостиничной отрасли и организации, показатели их эффективного использования;
- способы экономии ресурсов, основные энерго- и материалосберегающие технологии;
- механизмы ценообразования на услуги;
- формы оплаты труда в современных условиях;
- технико-экономические показатели деятельности гостиницы.

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	84
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	54
в том числе: практические занятия	20

Самостоятельная работа обучающегося (всего)	30
Итоговая аттестация в форме	<i>дифференцированного зачета</i>

5. Краткое содержание дисциплины

Раздел 1. Организация в структуре экономики

Тема 1.1. Гостиничное хозяйство в сфере услуг

Тема 1.2. Общая и производственная структура гостиницы

Тема 1.3. Кадры гостиницы, нормирование и производительность труда

Раздел 2. Экономический механизм функционирования организации

Тема 2.1. Основные фонды гостиничного хозяйства

Тема 2.2. Оборотные средства гостиничного хозяйства

Тема 2.3. Финансовые ресурсы организации

Тема 2.4. Инвестиции и инвестиционная деятельность

Тема 2.5. Затраты и издержки гостиничного хозяйства

Тема 2.6. Цена и ценообразование

Тема 2.7. Оплата труда работников

Тема 2.8. Финансовый результат работы гостиницы

Тема 2.9. Бизнес-план для малых предприятий сферы услуг

ОП.04 БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЁТ

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

2. Место дисциплины в структуре ПССЗ

Учебная дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

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

Данный курс предполагает изучение объектов бухгалтерского учёта и техники их учёта в организациях в соответствии с действующим законодательством. Цель – способствовать формированию общих компетенций:

ОК 1-9; профессиональных компетенций: ПК 1.2, 2.1-2.4, 2.6, 3.2, 3.3, 4.1.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

➤ использовать данные бухгалтерского учета и отчетности в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основы бухгалтерского учета, структуру и виды бухгалтерского баланса, документы хозяйственных операций, бухгалтерскую отчетность;
- особенности ценообразования в гостиничном сервисе;
- учет и порядок ведения кассовых операций;
- формы безналичных расчетов;
- бухгалтерские документы и требования к их составлению;
- нормативные правовые акты, регламентирующие отношения в сфере бухгалтерского учета.

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	84
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	56
в том числе: практические занятия	28
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	28
Итоговая аттестация в форме	<i>дифференцированного зачета</i>

5. Краткое содержание дисциплины

Раздел 1. Основы бухгалтерского учета

Тема 1. Сущность бухгалтерского учета

Тема 2. Правовое обеспечение ведения учета

Тема 3. Бухгалтерский баланс

Тема 4. Счета бухгалтерского учета

Тема 5. Носители учетной информации

Раздел 2. Организация ведения бухгалтерского учета

Тема 6. Учет денежных средств и расчетных операций

Тема 7. Учет имущества гостиницы

Тема 8. Учет ценностей, принадлежащих гостям гостиницы

Тема 9. Учет затрат предприятий сферы гостиничного сервиса

Тема 10. Ценообразование в гостиничном сервисе

Тема 11. Учет процесса оказания услуг сферой гостиничного сервиса

Тема 12. Инвентаризация имущества

Тема 13. Сущность аудита и оформление его результатов.

ОП.05 ЗДАНИЯ И ИНЖЕНЕРНЫЕ СИСТЕМЫ ГОСТИНИЦ

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

2. Место дисциплины в структуре ППССЗ

Учебная дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

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

Цель – способствовать формированию общих компетенций: **ОК 1-9;**
профессиональных компетенций: **ПК 3.1-3.4.**

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.

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;
- особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	80
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	54
в том числе: практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	26
Итоговая аттестация в форме	<i>дифференцированного зачета</i>

5. Краткое содержание дисциплины

Раздел 1. Архитектурно - планировочные решения и функциональная организация зданий гостиниц и туристических комплексов

Тема 1.1. Архитектурно-планировочные решения гостиничных зданий и туристских комплексов

Тема 1.2. Функциональная организация зданий гостиниц

Раздел 2. Принципы оформления интерьеров гостиничных зданий

Тема 2.1. Функциональное и эстетическое назначение интерьера

Тема 2.2. Световое решение интерьера гостиниц

Раздел 3. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов

Тема 3.1. Системы жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов

Тема 3.2. Инженерно-техническое оборудование гостиниц и туристских комплексов

Раздел 4. Правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации

Тема 4.1. Обеспечение безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности

Тема 4.2. Правовые, нормативные и организационные основы безопасности

ОП.06 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Область применения рабочей программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

2. Место дисциплины в структуре ШССЗ

Дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» является частью цикла общепрофессиональных дисциплин.

3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной 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 специальности;
- применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;
- 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 специальностям СПО;
- область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;
- порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование общих компетенций **ОК 1-9**; профессиональных компетенций **ПК 1.1.-1.3, 2.1-2.6, 3.1-3.4, 4.1-4.4**.

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	102
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	68
в том числе: практические занятия	34
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	34
Итоговая аттестация в форме	<i>дифференцированного зачета</i>

5. Краткое содержание дисциплины

Раздел 1. Общие вопросы безопасности жизнедеятельности в современных условиях

Тема 1.1 Введение в дисциплину

Тема 1.2. Экологические аспекты безопасности жизнедеятельности

Тема 1.3. Общая характеристика чрезвычайных ситуаций (ЧС).

Классификация ЧС

Тема 1.4. Поражающие факторы ЧС. Основные источники происхождения поражающих факторов

Раздел 2. Государственное управление защитой населения и территорий в ЧС. Безопасность на производстве

Тема 2.1. Административный и правовой механизм обеспечения безопасности жизнедеятельности. Гражданская оборона и ее задачи

Тема 2.2. Правовые и организационные основы охраны труда

Раздел 3. Безопасность жизнедеятельности в чрезвычайных ситуациях.

Тема 3.1. Чрезвычайные ситуации природного характера (стихийные бедствия). Меры безопасности и действия человека в условиях стихийного бедствия

Тема 3.2. Чрезвычайные ситуации антропогенного характера. Меры безопасности и действия человека в условиях техногенных катастроф

Тема 3.3. Принципы и способы защиты населения в чрезвычайных ситуациях. Средства коллективной и индивидуальной защиты. Оказание медицинской помощи пострадавшим в чрезвычайных ситуациях

Тема 3.4 Основы военной службы

ОП.07 ГОСТИНИЧНАЯ ИНДУСТРИЯ

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

2. Место дисциплины в структуре ПСССЗ

Учебная дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

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

Цель: формирование у студентов знаний и умений, необходимых для выполнения организационно-управленческой и сервисной деятельности в гостиничных и туристических комплексах.

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование общих компетенций **ОК 2-4**; и профессиональной компетенции **ПК 1.1-1.3, 2.1-2.4, 3.1-3.2, 4.1-4.4.**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- определять типы и виды гостиничных и туристских предприятий, их классифицировать;
- анализировать рейтинги гостиничных предприятий;
- составлять организационную структуру управления гостиничных предприятий и предприятий питания в гостиничном сервисе;
- рассчитывать оплату проживания.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- историю развития гостиничной индустрии, глобальные тенденции и перспективы ее развития;
- типы и виды гостиничных предприятий, их классификацию;
- состав и структуру служб гостиниц и туристских комплексов, их функции;
- принципы функционирования предприятий питания в гостиничном сервисе

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	56
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе: практические занятия	12
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
Итоговая аттестация в форме <i>экзамена</i>	

5. Краткое содержание дисциплины

1. История развития гостиничной индустрии
2. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг
3. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии
4. Классификация гостиничных и туристических предприятий
5. Гостиничные цепи в России и за рубежом
6. Организационная структура гостиничных предприятий
7. Основные службы гостиниц
8. Предприятия питания в гостиничном сервисе.

**ОП.08 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
КОММУНИКАЦИИ**

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ПСССЗ

Учебная дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

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

Изучение и освоение иностранного языка для профессиональной деятельности.

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование общих компетенций **ОК 1-9**; и профессиональной компетенции **ПК 1.2, ПК 1.4, ПК 2.5, ПК 2.5, ПК 3.2, ПК 3.4**.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

вести беседу (диалог, переговоры) профессиональной направленности на иностранном языке;

составлять и осуществлять монологические высказывания по профессиональной тематике (презентации, выступления, инструктирование);

вести деловую переписку на иностранном языке;

составлять и оформлять рабочую документацию, характерную для сферы туризма, на иностранном языке;

составлять тексты и рекламных объявлений на иностранном языке;

профессионально пользоваться современными компьютерными переводческими программами;

делать письменный перевод информации профессионального характера с иностранного языка на русский и с русского на иностранный язык.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

лексический (2500-2900 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке иностранный язык делового общения: правила ведения деловой переписки, особенности стиля и языка деловых писем, речевую культуру общения по телефону, правила составления текста и проведения

презентации рекламной услуги (продукта);

правила пользования специальными терминологическими словарями;

правила пользования электронными словарями.

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	153
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	104
в том числе: практические занятия	104
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	49
Итоговая аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	

5. Краткое содержание дисциплины

Общие сведения о туризме. Организация путешествий. Гостиничное обслуживание. Развитие и организация туризма. Международный туризм.

ОП.09 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

2. Место дисциплины в структуре ППССЗ

Учебная дисциплина входит в профессиональный цикл ОПОП ППССЗ специальностей СПО и является общепрофессиональной дисциплиной.

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

дать и закрепить теоретические знания и практические навыки по психологии общения, а также использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни; сформировать умение применения полученных знаний в жизни, в семье, на работе и при общении с людьми разного социального статуса.

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОК1-9, ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1, ПК 4.2.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

цели, функции, виды и уровни общения;
роли и ролевые ожидания в общении;
специфику делового общения, структуру коммуникативного условия установления контакта;

нормы и правила профессионального поведения и этикета;
механизмы взаимопонимания в общении;
техники приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
этические принципы общения;
влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
закономерности формирования и развития команды.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции и поведения в процессе межличностного общения;

устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;

использовать эффективные приемы управления конфликтами.

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	86
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	52
в том числе: практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	34
Итоговая аттестация в форме	<i>дифференцированного зачета</i>

5. Краткое содержание дисциплины

Психология делового общения. Общение – основа человеческого бытия. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Формы делового общения и их характеристики. Конфликты и способы их предупреждения и

разрешения. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Этические формы общения. Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика.

ОП.10 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис (базовой подготовки).

2. Место дисциплины в структуре ПССЗ

Учебная дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

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

Целью изучения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студентов системообразующих знаний о культуре сервиса как залога успешной деятельности гостиничного предприятия.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- виды услуг и сервисной деятельности, их характеристики;
- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности, историю развития сервиса в России;
- теорию организации сервисного обслуживания в сфере предпринимательства;
- маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями;
- теорию и практику сервиса с учетом национальных, региональных, этических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания;
- особенности индивидуального обслуживания и сетевого маркетинга.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- организовывать поиск необходимой информации в процессе изучения теории и практики сервисной деятельности;

➤ осуществлять поиск и выбор наилучшего метода обращения с клиентом в процессе его контактирования с персоналом предприятий сферы услуг;

➤ составлять «портрет» своего клиента и образ предприятия сферы услуг с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей;

➤ формировать позитивную атмосферу продажи товаров и услуг, активно поддерживать связь с общественностью;

➤ прогнозировать и вести оперативный учет рыночных изменений и факторов, оказывающих значительное влияние на сервисную деятельность и запросы потребителей;

➤ осуществлять моделирование бизнес-процессов и операций, происходящих в сфере услуг, и принимать обоснованные решения.

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование общих компетенций: **ОК 1-9.**

4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	112
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	72
в том числе: практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	40
Итоговая аттестация в форме <i>экзамена</i>	

5. Краткое содержание дисциплины

Тема 1. Становление и развитие сервисной деятельности

Тема 2. Классификация услуг

Тема 3. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности

Тема 4. Характеристика инноваций в сервисной деятельности

Тема 5. Особенности функционирования отдельных групп услуг

Тема 6. Сервисная деятельность в гостиницах

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МОДУЛИ

ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1. Область применения программы

Программа профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

2. Место дисциплины в структуре ПСССЗ

Профессиональный модуль входит в профессиональный образовательный цикл.

3. 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:*

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;

уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;

- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной работы	Объем часов			
	МДК.01.01	УП 01.01	ПП 01.01	ВСЕГО
	Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	Учебная практика	Производственная практика	
Максимальная учебная нагрузка (всего)	244	36	72	352
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	162	36	72	270
в том числе:				
- практические занятия	76			76
- курсовые работы				
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	82			82
Консультации				
Итоговая аттестация в форме	ДЗ	ДЗ	ДЗ	КЭ

5. Краткое содержание профессионального модуля

МДК 01.01 Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг

Раздел 1. Основы индустрии гостеприимства

Тема 1.1. Сущность индустрии гостеприимства

Тема 1.2. Историческое развитие индустрии гостеприимства

Тема 1.3. Структура гостиничного предприятия

Тема 1.4. Типы гостиниц и их классификация за рубежом

Тема 1.5. Стандартизация в гостиничном хозяйстве

Тема 1.6. Методы оценки качества обслуживания в гостинице

Тема 1.7. Меры поддержки гостиничной отрасли в России и за рубежом

Раздел 2. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг

Тема 2.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

Тема 2.2. Организация службы бронирования

Тема 2.3. Типология бронирования

Тема 2.4. Виды заявок по бронированию и действия по ним

Тема 2.5. Использование информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов

Тема 2.6. Технология резервирования мест в гостинице

Тема 2.7. Правила заполнения бланков бронирования

Учебная практика

Виды работ:

- знакомство с оформлением заявок на бронирование
- договоры с турфирмами;
- знакомство с программой;
- оформление бланков для бронирования;
- знакомство с отчетами по бронированию по бронированию.

Производственная практика (по профилю специальности)

Виды работ:

➤ ведение телефонных переговоров при приеме заявок на бронирование, освоение телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;

➤ осуществление приема различных видов заявок на бронирование: гарантированное и негарантированное бронирование; аннулирование бронирования;

➤ соблюдение последовательности и технологии резервирования мест в гостинице;

- информирование и консультации потребителей о применяемых способах бронирования мест в гостинице;
- ведение документационного обеспечения по бронированию мест для индивидуальных, компаний, турагенств и операторов;
- организация рабочего места при приеме заявок на бронирование и оформлении брони.

ПМ.02. ПРИЁМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ

1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Приём, размещение и выписка гостей является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

2. Место дисциплины в структуре ПСССЗ

Профессиональный модуль входит в профессиональный образовательный цикл.

3. 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:*

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- 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 обязанности ночного портье;

знать:

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной работы	Объем часов			ВСЕГО
	МДК.02.01	УП 02.01	ПП 02.01	
	Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	Учебная практика	Производственная практика	
Максимальная учебная нагрузка (всего)	268	72	72	412
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	176	72	72	320
в том числе:				
- практические занятия	76			76
- курсовые работы				
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	92			92
Консультации				
Итоговая аттестация в форме	ДЗ	ДЗ	ДЗ	КЭ

5. Краткое содержание профессионального модуля

МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

Тема 1. Общая характеристика гостиницы. Правила внутреннего трудового распорядка. Инструктаж по технике безопасности.

Тема 2. Должностные обязанности менеджеров службы приема и размещения.

Тема 3. Правила пожарной безопасности. Обеспечение пожарной безопасности в средствах размещения (конкретного предприятия).

Тема 4. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.

Тема 5. Технологии службы приема, размещения и выписки гостей. Организация рабочего места сотрудника.

Тема 6. Информационная составляющая работы службы приема и размещения. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.

Тема 7. Правила приема, регистрации, заселения и оформления выезда гостей. Оформление счетов за проживание и пользование дополнительными услугами.

Тема 8. Единый расчетный час. Принципы проведения ночного аудита.

Тема 9. Внутриорганизационные нормативные документы. Составление и обработка документации.

Тема 10. Подготовка и проекты договоров (соглашений) с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями и заключения по ним.

Тема 11. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных граждан.

Учебная практика

Виды работ:

- регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информация потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- оформление и подготовка счетов гостей и расчетов с ними;
- ведение информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнение обязанности ночного портье; проведение ночного аудита и передача дел по окончании смены.

Производственная практика – (по профилю специальности)

Виды работ:

- регистрация и учет граждан РФ, иностранных граждан, туристских групп;

- расчет за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристскими ваучерами, экспресс оплата;
- регистрация гостя; классификация гостиничных номеров; вселение в номер;
- предоставление основных и дополнительных услуг в гостинице; формирование счета;
- программы обслуживания постоянных гостей в гостинице;
- знакомство с программой обслуживания VIP-гостей в гостинице;
- знакомство с процедурой выписки гостя;
- организация отъезда и проводов гостей;
- организация работы службы консьержей и батлеров;
- служба телефонных операторов;
- организация работы ночных аудиторов;
- информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения;
- использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления службы приема и размещения.

ПМ.03. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ

1. Область применения программы

Программа профессионального модуля ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

2. Место дисциплины в структуре ПССЗ

Профессиональный модуль входит в профессиональный образовательный цикл.

3. 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:***

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря

гостиницы;

уметь:

➤ организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

➤ 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, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

➤ контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

➤ комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;

➤ осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;

➤ проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;

➤ составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

➤ предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

знать:

➤ порядок организации 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 "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной работы	Объем часов			ВСЕГО
	МДК 03.01	УП 03.01	ПП 03.01	
Организация обслуживания гостей в процессе проживания	Учебная практика	Производственная практика		

Максимальная учебная нагрузка (всего)	176	36	72	284
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	128	36	72	236
в том числе: - практические занятия - курсовые работы	52			52
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	48			48
Консультации				
Итоговая аттестация в форме	ДЗ	ДЗ	ДЗ	КЭ

5. Краткое содержание профессионального модуля

МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Раздел 1. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ

Тема 1.1. Порядок организации уборочных работ в гостинице.

Тема 1.2. Технология и нормативы, предъявляемые к качеству выполнения различных видов уборочных работ.

Раздел 2. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ

Тема 2.1. Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ.

Раздел 3. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания

Тема 3.1. Виды «комплиментов», предоставляемых в гостинице

Тема 3.2. Персональные и дополнительные услуги, порядок их оказания.

Раздел 4. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов

Тема 4.1. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, получение готовых заказов.

Раздел 5. Принципы и технологии организации досуга и отдыха

Тема 5.1. Разновидности организации досуга и отдыха.

Тема 5.2. Технологии организации досуга и отдыха.

Раздел 6. Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы, правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной

гостиничной собственности

Тема 6.1. Инвентаризация сохранности оборудования гостиницы.

Тема 6.2. Правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности

Раздел 7. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих

Тема 7.1. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих.

Раздел 8. Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков

Тема 8.1. Комплекс питания в гостинице.

Тема 8.2. Правила сервировки столов, приёмы подачи блюд и напитков.

Раздел 9. Особенности обслуживания room-service

Тема 9.1. Особенности обслуживания в номерах (room-service).

Раздел 10. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд

Тема 10.1. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд.

Раздел 11. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы

Тема 11.1. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы.

Раздел 12. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях

Тема 12.1. Пожарная безопасность, охрана труда и техника безопасности в гостиницах.

Тема 12.2. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях.

Раздел 13. Правила обращения с магнитными ключами

Тема 13.1. Использование в гостинице замковых систем.

Раздел 14. Правила организации хранения ценностей проживающих

Тема 14.1. Необходимые условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Тема 14.2. Правила организации хранения ценностей проживающих.

Раздел 15. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице

Тема 15.1. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице.

Раздел 16. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей

Тема 16.1. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

Учебная практика

Виды работ:

- уход за мебельными тканями, ковровыми покрытиями;
- отработка навыков по проведению промежуточной уборки;
- отработка навыков по проведению уборки после выезда гостя;
- отработка навыков по проведению экспресс-уборки;
- отработка навыков по проведению генеральной уборки;
- обслуживание завтраков;
- отработка навыков составления карт заказов на завтрак;
- приём заказов;
- требования техники безопасности.

Производственная практика – (по профилю специальности)

Виды работ:

- самостоятельно осуществить организацию и контроль уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования;
- самостоятельно оформить документы по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- самостоятельно организовать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды;
- самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по питанию в номерах (room-service);

- самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению бизнес-услуг;
- самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению SPA-услуг;
- самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению туристическо-экскурсионного обслуживания;
- самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по предоставлению транспортного обслуживания;
- самостоятельно организовывать оказание персональных и дополнительных услуг;
- самостоятельно обеспечить хранение ценностей проживающих;
- самостоятельно обеспечить контроль по соблюдению персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- самостоятельно составлять счёта за обслуживание по предоставлению персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питания в номерах, предоставления бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания.

ПМ.04. ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

1. Область применения программы

Программа профессионального модуля ПМ.04 Продажи гостиничного продукта является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

2. Место дисциплины в структуре ПССЗ

Профессиональный модуль входит в профессиональный образовательный цикл.

3. 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:**

➤ изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;

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

➤ выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;

➤ участия в разработке комплекса маркетинга;

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;

➤ выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;

➤ формулировать содержание рекламных материалов;

➤ собирать и анализировать информацию о ценах;

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.

4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной работы	Объем часов			
	МДК 04.01	УП 04.01	ПП 04.01	ВСЕГО
	Организация продаж гостиничного продукта	Учебная практика	Производственная практика	
Максимальная учебная нагрузка (всего)	202	72	72	346
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	132	72	72	276
в том числе: - практические занятия - курсовые работы	52			52
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	70			70
Итоговая аттестация в форме	ДЗ	ДЗ	ДЗ	КЭ

5. Краткое содержание профессионального модуля

МДК 04.01 Организация продаж гостиничного продукта

Раздел 1. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы

Тема 1.1. Проведение маркетинговых мероприятий и позиционирование конкретного гостиничного продукта.

Тема 1.2. Разработка практических рекомендаций по оформлению спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги.

Раздел 2. Изучение условий формирования ценовой политики гостиницы

Тема 2.1. Условия формирования ценовой политики гостиницы и факторов, влияющих на ее формирование, систему скидок и надбавок.

Тема 2.2. Оценка эффективности ценовой политики.

Тема 2.3. Изучение и анализ потребностей потребителей гостиничного продукта.

Тема 2.4. Подбор оптимального гостиничного продукта.

Раздел 3. Разработка анкет и опросных листов

Тема 3.1. Разработка анкет и опросных листов.

Тема 3.2. Составление отчетов по результатам исследования и интерпретация результатов.

Учебная практика

Виды работ:

- изучение и применение основ маркетинга в гостиничном сервисе;
- проведение маркетингового исследования в гостинице, отеле;
- рассмотрение основных компонентов сервисной деятельности в гостинице, отеле.

Производственная практика – (по профилю специальности)

Виды работ:

- Изучение и разработка схем, диаграмм:
 - специфики маркетинга в гостинице, отеле;
 - используемых гостиницей маркетинговых концепций;
 - видов процессов управления маркетингом в гостинице, отеле;
 - используемой классификации маркетинговой информации по признакам и видам;
 - рекламы в системе маркетинговых коммуникаций;
 - эффективности работы административной службы в гостинице, отеле.
- Разработать материалы и провести маркетинговые исследования в гостинице, отеле методом:
 - опроса;
 - анкетирования;
 - интервьюирования.
- Разработать и представить на диаграмме сегментацию рынка гостиничных услуг, товаров и таблицу сегментации рынка гостиничных услуг.
- Разработать план проведения маркетинговых исследований гостиничных услуг на примере гостиницы Краснодара.
- Провести анализ и оценку, данные оформить в таблице:

- сервисной деятельности в гостинице, отеле, в том числе в отношении ресторанного сервиса и выработать собственные предложения по совершенствованию данного направления;
- применения закона энергетической эффективности и достижение повышения эмоционального состояния посетителя.

ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ 20063 – АДМИНИСТРАТОР ГОСТИНИЦЫ (ДОМА ОТДЫХА)

1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

2. Место дисциплины в структуре ПСССЗ

Профессиональный модуль входит в профессиональный образовательный цикл.

3. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающихся в результате освоения профессионального модуля должен **иметь практический опыт:**

- выполнения работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха);
- уметь:**
- соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда.
 - информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;
 - вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;
 - использовать этику делового общения;
 - контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;

- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технические мероприятия.

-оформлять документы на предоставление дополнительных услуг

знать:

- основные и дополнительные услуги гостиницы;
- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха,
- этику делового общения;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы;
- структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;
- методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы;
- правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий;
- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха);
- правила общения с клиентами;
- трудовое законодательство и правила охраны труда.

4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Вид учебной работы	Объем часов		
	МДК 05.01	ПП 05.01	Всего
	Основы профессиональной деятельности (Администрирование гостиничного сервиса)	Производственная практика	
Максимальная учебная нагрузка (всего)	82	36	118
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	56	36	92
в том числе: - практические занятия	28		28

- курсовые работы			
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	26		26
Консультации			
Итоговая аттестация в форме	ДЗ	ДЗ	КЭ

5. Краткое содержание профессионального модуля

Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома гостиницы). Специфика деятельности администратора гостиницы (дома отдыха).

Раздел 2. Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха), должностные обязанности работников гостиницы (дома отдыха).

Раздел 3. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха). Методы их предложения.

Раздел 4. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).

Раздел 5. Правила общения с клиентами.

Раздел 6. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.