

Аннотации рабочих программ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

ОГСЭ.01 Основы философии

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны уметь:

ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста;

выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей.

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;

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.

ОГСЭ.02 История

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны 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.
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.

ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны

знать:

правила чтения и особенности произношения иностранного языка;

профессиональную лексику и грамматический минимум, позволяющие описывать профессиональную деятельность;

правила построения простых и сложных предложений для составления сообщений (устных и письменных) на бытовые и профессиональные темы на иностранном языке;

речевые клише, необходимые для общения с гостями: встреча, приветствие, размещение и обслуживание гостей, решение спорных вопросов;

особенности произношения;

лексический (2000-2500 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности;

языковой материал: идиоматические выражения, оценочную лексику, единицы речевого этикета и обслуживающие ситуации общения в рамках изученных тем;

лексический и грамматический минимум для ведения диалогов на бытовые и профессиональные темы;

лингвострановедческий, страноведческий, социокультурный языковой материал, расширенный за счет проблематики речевого общения.

уметь:

воспринимать на слух высказывания на иностранном языке на бытовые и профессиональные темы;

общаться на иностранном языке на бытовые и профессиональные темы;

рассказывать о себе и своей профессиональной деятельности на иностранном языке;

описывать свои действия (текущие и планируемые) на иностранном языке;

составлять сообщения (устные и письменные) на бытовые и профессиональные темы на иностранном языке;

владеть английским или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса;

читать и понимать иностранные тексты на бытовые и профессиональные темы.

понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);

понимать тексты на базовые профессиональные темы;

участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

рассуждать в связи с изученной тематикой, проблематикой прочитанных/прослушанных текстов;

описывать события, излагать факты, делать сообщения.

ОГСЭ.04 Физическая культура

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны

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

основы здорового образа жизни;

условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;

применять средства профилактики перенапряжения.

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.

ОГСЭ.05 Психология общения

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны

уметь:

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

уметь организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать внутри коллектива;

знать:

взаимосвязь общения и деятельности;

цели, функции, виды и уровни общения;

роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;

стратегии и тактики общения;

виды социальных взаимодействий;

механизмы взаимопонимания в общении;

правила командной деятельности;

психологию лидерства;

особенности взаимоотношений руководителя и подчиненного;

техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

приемы саморегуляции в процессе общения.

ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

Программа ориентирована на достижение следующих целей:

расширение круга языковых средств и принципов их употребления, которыми активно и пассивно владеет говорящий;

систематизацию этих средств в соответствии с тем, в какой ситуации, в каком функциональном стиле или жанре речи, они используются;

обучение студентов способам трансформации несловесного материала, в частности изображений и цифровых данных (схем, графиков, таблиц и т.п.) – в словесный, а также различным возможностям перехода от одного типа словесного материала к другому (например, от плана к связному тексту).

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны уметь:

осуществлять речевой самоконтроль;

оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач;

анализировать языковые единицы с точки зрения правильности, точности и уместности их употребления;

проводить лингвистический анализ текстов различных функциональных стилей и разновидностей языка;

аудирование и чтение:

использовать основные виды чтения (ознакомительно-изучающее, ознакомительно-реферативное и др.) в зависимости от коммуникативной задачи;

извлекать необходимую информацию из различных источников: учебно-научных текстов, справочной литературы, средств массовой информации, в том числе представленных в электронном виде на различных информационных носителях;

говорение и письмо:

создавать устные и письменные монологические и диалогические высказывания различных типов и жанров в учебно-научной (на материале изучаемых учебных дисциплин), социально-культурной и деловой сферах общения;

применять в практике речевого общения основные орфоэпические, лексические, грамматические нормы современного русского литературного языка;

соблюдать в практике письма орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка;

соблюдать нормы речевого поведения в различных сферах и ситуациях общения, в том числе при обсуждении дискуссионных проблем;

использовать основные приемы информационной переработки устного и письменного текста;

осуществляет речевой самоконтроль; оценивает устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач.

знать:

связь языка и истории, культуры русского и других народов;

смысл понятий: речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи;

основные единицы и уровни языка, их признаки и взаимосвязь;

орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка; нормы речевого поведения в социально-культурной, учебно-научной, официально-деловой сферах общения;

связь языка и истории, культуры русского и других народов;

смысл понятий: речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи;

основные единицы и уровни языка, их признаки и взаимосвязь;

орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка;

нормы речевого поведения в социально-культурной, учебно-научной, официально-деловой сферах общения;

связь языка и истории, культуры русского и других народов;

смысл понятий: речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи;

ЕН.01 Информатика и информационно - коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в математический и общий естественнонаучный учебный цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны

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;

организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

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

осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;

планировать и прогнозировать продажи.

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;

технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;

основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;

методы планирования труда работников службы приема и размещения;

специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;

структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
способы управления доходами гостиницы;
особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;
методы максимизации доходов гостиницы;
виды отчетности по продажам;
особенности поиска информации в сети Интернет.

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны

уметь:

распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее;

определять этапы решения задачи;

составлять план действия; определять необходимые ресурсы;

выстраивать траектории профессионального и личностного развития;

организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы;

оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами;

оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;

проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;

проводить обучение, персонала различных служб гостиницы;

контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы

контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;

контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; 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;

оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;

определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.;

определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития;

организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы;

применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение;

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;

выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;

применять знания менеджмента и основ управления персоналом в профессиональной деятельности;

использовать на практике методы планирования и организации работы подразделений гостиничного предприятия;

анализировать организационные структуры управления, организовывать деятельность работников различных служб гостиницы;

проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;

принимать эффективные управленческие решения, используя систему методов управления;

планировать качественные и количественные потребности гостиницы в персонале;

осуществлять контроль за текущей деятельностью работников гостиничного предприятия;

применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;

учитывать особенности менеджмента и управления персоналом в гостиничной индустрии.

знать:

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

возможные траектории профессионального развития и самообразования;

методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда);

методики определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;

правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).

кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;

методику проведения тренингов для персонала;

критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг;

принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;

критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;

содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования;

психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности;

особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов;

современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; 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;

основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты;

применять знания менеджмента и основ управления персоналом в профессиональной деятельности;

использовать на практике методы планирования и организации работы подразделений гостиничного предприятия;

анализировать организационные структуры управления, организовывать деятельность работников различных служб гостиницы;

проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;

принимать эффективные управленческие решения, используя систему методов управления;

планировать качественные и количественные потребности гостиницы в персонале;

осуществлять контроль за текущей деятельностью работников гостиничного предприятия;

применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;

учитывать особенности менеджмента и управления персоналом в гостиничной индустрии.

ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны уметь:

планировать и прогнозировать продажи;

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;

проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;

распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

составить план действия; определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);

определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;

определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития;

организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы;

применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение;

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;

выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;

знать:

рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;

виды каналов сбыта гостиничного продукта;

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;

нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и по документообороту службы бронирования и продаж;

перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;

методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.

критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

виды отчетности по продажам;

актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;

содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования;

психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности;

особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов;

современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; 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;

основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты.

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны уметь:

применять правовые нормы в профессиональной деятельности;

применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;

оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации;

организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных;

правильно употреблять основные правовые понятия и категории (юридическое лицо, правовой статус, компетенция, полномочия, судопроизводство);

характеризовать: основные черты правовой системы России, порядок принятия и вступления в силу законов, порядок заключения и расторжения брачного контракта, трудового договора, правовой статус участника предпринимательской деятельности, порядок получения платных образовательных услуг; порядок призыва на военную службу;

объяснять: взаимосвязь права и других социальных норм; основные условия приобретения гражданства; особенности прохождения альтернативной гражданской службы;

различать виды судопроизводства; полномочия правоохранительных органов, адвокатуры, нотариата, прокуратуры; организационно-правовые формы предпринимательства; порядок рассмотрения споров в сфере отношений, урегулированных правом;

приводить примеры различных видов правоотношений, правонарушений, ответственности.

знать:

основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации;

правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе;
права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства;
стандарты, нормы и правила ведения документации;
роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей;
нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице;
права потребителей в гостиничном бизнесе;
систему документооборота;
характеристику основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей;
специфика договорных отношений с гостями отеля;
органы и способы международно-правовой защиты прав человека, формы и процедуры избирательного процесса в России;
права и обязанности, ответственность гражданина как участника конкретных правоотношений (избирателя, налогоплательщика, работника, потребителя, супруга, абитуриента);
механизмы реализации и способы защиты прав человека и гражданина в России;
правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе.

ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны уметь:

определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;

планировать и прогнозировать продажи;

выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения;

управлять материально-производственными запасами;

применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

ценообразование;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

рассчитывать нормативы работы горничных;

выстраивать систему стимулирования работников службы питания;

управлять материально-производственными запасами;

выстраивать систему стимулирования работников службы питания;

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 внебюджетных доходов;
- отражать операции по бронированию номеров;
- вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц;
- разработать план самообразования;
- определить перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия;
- организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта;
- объективно оценить результаты профессионального роста;
- самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами;
- тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности;
- применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности;
- владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей;
- применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей;
- составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями;
- использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.

знать:

- виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- методы и формы оплаты труда видов. Виды и формы стимулирования труда. Тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы;
- принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда, методы и формы оплаты труда видов;
- виды и формы стимулирования труда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы; принципы ценообразования и подходы к ценообразованию;
- методы управления доходами гостиницы;
- методы определения эффективности работы структурных подразделений 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;
показатели профессионального и личного развития;
нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов;
причины конфликтных ситуаций в хозяйственно - финансовой сфере и способы их разрешения;
специфику различных функциональных – смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере;
средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания;
хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела;
содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия;
характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.

ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны уметь:

определять основные характеристики концепции гостиничного продукта;
анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли;
определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
организовывать работу коллектива и команды;
взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
излагать свои мысли на государственном языке;
оформлять документы;
презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности;
определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности;
применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;
пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности;
применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
использовать современное программное обеспечение;

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;

составить план действия;

определить необходимые ресурсы;

оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

реализовать составленный план;

распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.

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.

Знать:

стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий;

основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия;

содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современную научную и профессиональную терминологию;

возможные траектории профессионального развития и самообразования;

психологию коллектива и личности;

основы проектной деятельности;

особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов;

общечеловеческие ценности;

правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности;

правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения;

средства профилактики перенапряжения;

основы здорового образа жизни;

условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;

современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;

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;

стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий;

основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах;
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.

ОП.06 Иностранный язык (второй немецкий)

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны уметь:

решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия;
определять задачи поиска информации;
определять необходимые источники информации;
планировать процесс поиска;
структурировать получаемую информацию;
выделять наиболее значимое в перечне информации;
оценивать практическую значимость результатов поиска;
оформлять результаты поиска;
определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
организовывать работу коллектива и команды;
взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
излагать свои мысли на государственном языке;
оформлять документы;
применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
использовать современное программное обеспечение;
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.

знать:

виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении гостиничного предприятия;

номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации;

содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования;

психологию коллектива и личности;

основы проектной деятельности;

особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов;

современные средства и устройства информатизации;

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.

Результаты обучения:

лексический (1200-1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимые для овладения устными и письменными формами общения на иностранном языке в ограниченных ситуациях бытового и профессионального общения;

правила делового этикета, принятые в германоязычных странах;

правила ведения деловой переписки на немецком языке при оказании услуг в гостиничном сервисе;

правила заполнения на немецком языке бланков и другой необходимой при заселении и выписки гостя документации;

источники общей и профессиональной информации на немецком языке;

правила перевода профессионально ориентированных текстов;

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.

ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия, определить необходимые ресурсы;
- определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- организовывать работу коллектива и команды;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- излагать свои мысли на государственном языке;
- оформлять документы;
- применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей. Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями. Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов;
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
- оформлять бизнес-план;
- рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;
- разрабатывать и проводить презентацию бизнес-проекта (WS);
- проектировать бизнес-процессы компании (WS);
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
- проводить исследование маркетинговой среды компании (WS);
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
- планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
- планировать и прогнозировать продажи;
- разрабатывать систему касания клиентов (WS);
- описывать целевые сегменты/ целевую аудиторию компании (WS).

знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современную научную и профессиональную терминологию;
возможные траектории профессионального развития и самообразования;
психологию коллектива и личности;
основы проектной деятельности;
особенности социального и культурного контекста;
правила оформления документов;
хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела;
содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия;
характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов;
основы предпринимательской деятельности;
основы финансовой грамотности;
правила разработки бизнес-планов;
порядок выстраивания презентации;
кредитные банковские продукты;
методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;
принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
значение эффективного планирования и организации труда (WS);
методы планирования труда работников службы питания; структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием;
принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы;
методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;
методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием;
принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы;
методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;
рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
описание бизнес-процессов для производства конкретных товаров/услуг (WS);
виды каналов сбыта гостиничного продукта.

ОП.08 Безопасность жизнедеятельности

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной

основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны уметь:

организовывать и проводить мероприятия по защите 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.

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 неё 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.

ОП.09 Профессиональная этика и этикет

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны уметь:

использовать знания и категории нормативной этики в своей профессии;

применять речевой этикет в различных формах;

организовывать и проводить деловые встречи и переговоры;

применять этические принципы управленческого общения в рамках корпоративного этикета.

знать:

понятие профессиональной этики, ее содержание и основные категории;

функциональную характеристику профессионального и делового общения;

основные этапы организации и требования к ведению деловых переговоров;

правила поведения и общения в отношениях с потребителями услуг, коллегами,

подчиненными, руководством;

культуру ведения телефонных разговоров и техники деловой переписки;

правила поведения в общественных местах и учетом требований современного этикета;

основные этические правила ведения бизнеса и этико-психологические принципы управленческого общения;

основные профессиональные качества специалиста по сервису;

понятие, функции и систему ценностей корпоративной культуры предприятий социально-культурного сервиса;

особенности этики и делового этикета в зарубежных странах.

ОП.10. Санаторно-курортное дело

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в профессиональный цикл.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- уметь выявлять и оценивать природные лечебные ресурсы территорий;

- уметь давать характеристики природным лечебным факторам различных курортных регионов России и зарубежных стран;

- уметь использовать их возможности для формирования санаторно-курортного продукта;

- уметь анализировать курортологический потенциал регионов, определять приоритетные направления в развитии санаторно-курортной отрасли;

- уметь формулировать задачу для руководителей курортной отрасли по внедрению оздоровительных программ в курортную практику;

- уметь подбирать здравницы для клиентов в зависимости от диагноза адаптационного радиуса территории;

- уметь осуществлять маркетинг и менеджмент лечебно-оздоровительных и рекреационных услуг и лечебнооздоровительных туров.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- знать основные понятия санаторно-курортного дела;

- знать виды природных лечебных ресурсов, их качественные и количественные параметры;
- знать современные методы использования природных лечебных ресурсов;
- знать основные принципы организации лечебного процесса на курортах;
- знать разновидности лечебных и рекреационных услуг;
- знать виды санаторно-курортных и рекреационных учреждений;
- знать материально-техническое оснащение здравниц и курортов;
- знать функциональное зонирование здравниц;
- знать классификацию курортов;
- знать систему государственного регулирования курортного дела и охрану природных курортных факторов;
- знать основы менеджмента и маркетинга санаторно-курортного дела;
- знать специфику организации лечебных туров;
- знать географию российских и зарубежных курортов.

ОП.11 Сервисная деятельность

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны уметь:

- определять основные характеристики концепции гостиничного продукта;
- анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

знать:

стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий; основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия;

- психологию коллектива и личности;
- основы проектной деятельности.

ОП.12 Сервисный менеджмент

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны уметь:

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

знать:

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологию коллектива;
- методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- структуру служб гостиницы;

методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;
функциональные обязанности сотрудников службы;
правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками)
кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности;
требования к обслуживающему персоналу;
методику проведения тренингов для персонала;
критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы;
основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей критерии и показатели качества обслуживания;
методы оценки качества предоставленных услуг;
принципы взаимодействия с другими службами отеля;
сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда).

ОП.13 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны

уметь:

применять знания в области стандартизации и контроля качества гостиничных услуг;

организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций;

обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную поддержку деятельности предприятий гостиничной индустрии;

составлять договорную документацию для всех контрагентов гостиничной деятельности;

применять механизмы государственного регулирования сферы гостеприимства;

создавать новые продукты и услуги сферы гостеприимства с использованием современных технологий и методов стандартизации;

анализировать законодательство, регулирующие процессы стандартизации и сертификации сферы гостеприимства;

применять различные виды стандартов на практике;

проводить сертификацию по правилам, установленным законодательством сферы гостеприимства.

знать:

нормативно – правовую документацию в области гостиничной деятельности;

правила, порядок разработки, утверждения, внедрения и соблюдения стандартов;
способы управлять системой стандартизации в России на современном уровне;
структуру гостиничной отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками гостиничной деятельности;
категории и основные виды стандартов России;
основные международные стандарты в гостиничном бизнесе и возможности их применения на территории России.

ОП.14. Использование энергоэффективных и энергосберегающих технологий и оборудования в производственной сфере и быту

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны уметь:

описывать и объяснять на основе отдельных законодательно-нормативных актов государственную политику по эффективному использованию топливно-энергетических ресурсов в Российской Федерации и выделять основные мероприятия, имеющие приоритетное значение для государства и Тюменского региона;

описывать и объяснять различные процессы, лежащие в основе энергосберегающих технологий, приводить примеры энергосберегающих технологий в различных отраслях производства, народного хозяйства;

описывать устройство и принцип действия бытовых приборов контроля и учета, искусственных источников света, электронагревательных приборов, автономных энергоустановок;

использовать простейшие методы снижения Тепловых потерь в зданиях и сооружениях

знать:

основные законодательно-нормативные документы РФ, Тюменской области по энергосбережению;

традиционные и альтернативные виды энергии;

о способах получения новых видов топливных и энергетических ресурсов;

об энергетическом балансе промышленного предприятия, основах тарифной политики при использовании тепловой и электрической энергии, о нормировании энергопотребления;

о способах уменьшения расхода топлива за счет учета графиков электрических и тепловых нагрузок;

правила рационального использования электрической и тепловой энергии;

основы повышения эффективности использования тепловой и электрической энергии при применении бытовых приборов учета и контроля расхода, экономичных источников света, электронагревательных приборов, автономных энергоустановок;

о причинах тепловых потерь в зданиях и сооружениях и возможных путях уменьшения потерь, об использовании современных теплоизолирующих материалов, применение которых значительно уменьшает потери тепла.

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

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Профессиональный модуль входит в общепрофессиональный цикл.

В результате изучения профессионального модуля обучающиеся должны знать:

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;

принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

направленность работы подразделений службы приема и размещения;

функциональные обязанности сотрудников;

правила работы с информационной базой данных гостиницы цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;

стандартное оборудование службы приема и размещения;

порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;

критерии и показатели качества обслуживания;

основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

категории гостей и особенности обслуживания;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;

правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

речевые клише для общения с гостями: встреча, приветствие, размещение и обслуживание гостей, решение спорных вопросов в профессиональной деятельности;

профессиональную лексику на иностранном языке;

лексический и грамматический минимум.

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 работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;

планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;

контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;

осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

понимать тексты на базовые и профессиональные темы;

участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

владеть английским или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса.

иметь практический опыт в:

разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Профессиональный модуль входит в общепрофессиональный цикл.

В результате изучения профессионального модуля обучающиеся должны 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;

специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;

критерии и показатели качества обслуживания;

законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;

особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;

требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;

- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- этапы процесса обслуживания;
- технологии организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- регламенты службы питания;
- методы оценки качества предоставленных услуг;
- знать правила транширования, способы приготовления и оформления фруктовой и сырной тарелок;
- виды и правила варки кофе;
- знать специи, пряности, приправы;
- виды алкогольной продукции.

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.
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
- определять пряности, специи, приправы;
- организовывать и производить транширование фруктов, оформлять фруктовую тарелку.

иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы питания;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания;
- организации и стимулировании деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

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

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом

Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Профессиональный модуль входит в общепрофессиональный цикл.

В результате изучения профессионального модуля обучающиеся должны знать:

структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;

принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;

сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;

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;

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.

уметь:

планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками 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;

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

оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;

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

иметь практический опыт в:

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

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

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

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Профессиональный модуль входит в общепрофессиональный цикл.

В результате изучения профессионального модуля обучающиеся должны знать:

структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;

способы управления доходами гостиницы;

особенности спроса и предложения в гостиничном деле;

особенности работы с различными категориями гостей;

методы управления продажами с учетом 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 гостиницы;

принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;

методы максимизации доходов гостиницы;
критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
виды отчетности по продажам;
нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;
правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
требования охраны труда;
основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
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 гостиницы;
разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
планировать и прогнозировать продажи;
проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;
предоставлять информацию гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
подготавливать рабочие места и распределять работу сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
координировать работу сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
иметь практический опыт в:
планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
информировании и выполнении запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен;
координации деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПМ.05 Выполнение работ по профессии 11695 Горничная

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1552. (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 г. №44974), с учётом примерной

основной образовательной программы (Регистрационный номер: 43.02.14-170717. Дата регистрации в реестре: 17/07/2017).

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничное дело.

Профессиональный модуль входит в общепрофессиональный цикл.

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

иметь практический опыт:

подготовки и организации работы;

заботы о гостях;

приемки номеров;

уборки ванных комнат;

уборки заселенных номеров;

уборки свободных номеров;

подготовки номера ко сну;

обслуживания замены номеров;

уборки помещений общего пользования и административных помещений;

завершения уборки;

пользования телефоном;

оказания первой помощи и действия в экстремальной ситуации;

соблюдения техники безопасности на рабочем месте;

передачи дежурства в конце смены.

уметь:

подбирать и комплектовать средства уборки помещений.

подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям;

комплектовать тележку горничной;

пользоваться оперативной информацией о заполняемости гостиницы;

быстро обслуживать гостей;

выполнять технологию использования моющих средств, инвентаря и оборудования;

соблюдать технику безопасности и меры безопасности при приемке номеров;

активировать утерянную собственность гостей;

проверять рабочее состояние бытовых приборов и оборудования номера;

заправлять постели в соответствие со стандартом гостиницы;

выполнять процедуры и последовательность в повседневной уборке номеров: заселенных и свободных;

подготавливать номер ко сну;

обслуживать замену номеров;

соблюдать качество обслуживания: чистоту в номере (ванной комнате, других помещениях) и подготовленность помещений для гостей;

выполнять процедуры завершения уборки;

оказывать первую помощь в экстремальных ситуациях;

соблюдать технику безопасности на рабочем месте;

передавать дежурство в конце смены;

подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера;

проводить текущую уборку номерного фонда;

осуществлять экипировку номерного фонда;

проводить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;

вести документацию по текущей уборке номерного фонда;
соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в уборке номерного фонда.

знать:

правила комплектации тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки;

процедуру обслуживания гостей: приветствие гостей, контроль качества подготовки номера, внимательность;

стандарты вежливости: типичный диалог и обмен репликами;

приемы инвентаризации белья;

приемы подготовки материалов для гостей и их возобновления;

процедуру и последовательность работы при приемке номеров;

технологии проверки наличия и активирования утерянной собственности гостей;

процедуру проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера;

порядок выноса мусора и подносов;

стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья;

процедуру и последовательность повседневной уборки в номерах для гостей, ванной комнате, помещениях общего пользования и административных помещениях;

ассортимент и технологии использования моющих средств, оборудования и материалов для гостей при уборке в номерах для гостей, ванной комнате, помещениях общего пользования и административных помещениях;

технологии использования специального оборудования для уборки;

процедуру уведомления об обслуживании номеров;

процедуры разгрузки, уборки и хранения тележки;

приемы аккуратной раскладки чистого белья на полки для хранения;

процедуры хранения инвентаря для уборки;

процедуры содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки;

процедуру уборки служебных помещений;

действия в чрезвычайных ситуациях;

технологии, принципы и последовательность принятия мер безопасности на рабочем месте;

процедуру передачи дежурства в конце смены;

правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;

правила обработки различных поверхностей номерного фонда;

правила подбора и использования уборочного инвентаря;

правила и методы текущей уборки номерного фонда;

процедуры выезда гостя;

основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;

правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;

правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;

правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.