

**Аннотация рабочих программ учебных дисциплин, модулей  
специальности 43.02.14 Гостиничное дело**

**Общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ)**

**ОГСЭ.01 ОСНОВЫ ФИЛОСОФИИ**

**1.1. Область применения программы.**

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

**1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ:**

Учебная дисциплина Основы философии относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

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

**1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

Объём ОП обучающегося 48 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;

**1.5. Результат освоения учебной дисциплины**

Результатом освоения является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями: ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 06, ОК 09

**2. Структура и содержание учебной дисциплины**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

Виды учебной работы	Объем часов
Объём ОП	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

**Тематический план:**

Раздел 1. Предмет философии, ее история

Тема 1.1. Основные понятия и предмет философии

Тема 1.2 Философия Древнего мира и средневековая философия

Тема 1.3 Философия Возрождения и Нового времени

Тема 1.4. Современная философия  
Раздел 2. Структура и основные направления философии  
Тема 2.1. Методы философии и ее внутреннее строение  
Тема 2.2. Учение о бытии и теория познания  
Тема 2.3. Этика и социальная философия  
Тема 2. 4 Место философии в духовной культуре и ее значение

## **ОГСЭ.02 ИСТОРИЯ**

### **1.1.Область применения программы.**

Программа учебной дисциплины «История» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14. Гостиничное дело.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ подготовки и переподготовки кадров в учреждениях СПО.

### **1.2.Место дисциплины в структуре ППССЗ:**

Учебная дисциплина История относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу

### **1.3.Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен  
**уметь:**

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен  
**знать:**

- основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.).
- сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX - начале XXI вв.;
- основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные иные) политического и экономического развития ведущих государств 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.

### **1.4.Количество часов на освоение программы дисциплины:**

Объём ОП обучающегося 48 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;

### **1.5. Результат освоения учебной дисциплины**

Результатом освоения является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями:  
ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 06, ОК 09

## **2. Структура и содержание учебной дисциплины**

## 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объём ОП	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	48
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

### Тематический план:

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

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

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

Раздел 2. Россия и мир в конце XX - начале XXI вв. Тема 2.1

Постсоветское пространство в 90-е гг. XX века.

Тема 2.2 Укрепление влияния России на постсоветском пространстве

Тема 2.3 Россия и мировые интеграционные процессы

Тема 2.4 Развитие культуры в России.

Тема 2.5. Перспективы развития РФ в современном мире.

Тема 2.6. Глобализация и ее последствия, международные отношения

## ОГСЭ.03 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК

### 1.1. Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:

Учебная дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
- понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

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

### 1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Объём ОП - 213 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 195 часов, из них практические занятия – 182 часа, лекционные – 13 часов. консультации – 12 часов, промежуточная аттестация - 6 часов.

### 1.5. Результат освоения учебной дисциплины

Результатом освоения является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями: ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 09, ОК 10.

## 2. Структура и содержание учебной дисциплины

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

	Вид учебной работы	Объем часов
Объём ОП		213
Обязательная аудиторная учебная нагрузка		195
В том числе: практические занятия		182
Консультации		12
Промежуточная аттестация		6
Промежуточная аттестация в форме экзамена и дифференцированного зачёта		

### Тематический план

#### Раздел 1. Вводно-коррективный курс

Тема 1.1. Описание людей: друзей, родных и близких и т.д. (внешность, характер, личностные качества)

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

#### Раздел 2. Развивающий курс

Тема 2.1. Повседневная жизнь условия жизни, учебный день, выходной день

Тема 2.2. Новости, средства массовой информации

Тема 2.3. Российская Федерация. Государственное устройство, правовые институты. Столица (Москва). Достопримечательности.

Тема 2.4. Великобритания. Лондон. Государственное устройство. Культурные и национальные традиции, обычаи и праздники.

Тема 2.5. США. Вашингтон. Государственное устройство. Культурные и национальные традиции, обычаи и праздники

Тема 2.6. Образование в России и за рубежом, среднее профессиональное образование

Тема 2.7. Компьютер. Интернет.

#### Раздел 3. Организация обслуживания обслуживание в индустрии гостеприимства

Тема 3.1. Виды услуг индустрии гостеприимства

Тема 3.2. Профессии в индустрии гостеприимства. Личностные качества, необходимые для профессии.

Тема 3.3. Функциональные обязанности работников индустрии гостеприимства

Тема 3.4. Телефонные переговоры в процессе предоставления гостиничных услуг

Тема 3.5. Процедуры бронирования гостиничных услуг

Тема 3.6. Помощь гостям во время их проживания в гостинице

Тема 3.7. Информация о туристских объектах в месте пребывания

Тема 3.8. Экстраординарные и неожиданные ситуации гостей в месте проживания

Тема 3.9. Профессиональная этика. Поведение работника гостиницы.  
Профессиональный имидж.

## **ОГСЭ.04 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА**

### **1.1.Область применения программы.**

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

### **1.2.Место дисциплины в структуре ИПССЗ:**

Рабочая программа по дисциплине «Физическая культура» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу

### **1.3.Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате изучения учебной дисциплины Физическая культура обучающийся должен уметь:

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

В результате изучения учебной дисциплины «Физическая культура» обучающийся должен уметь:

- 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

### **1.4.Количество часов на освоение программы дисциплины:**

Объём ОП обучающегося 182 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 182 часа, из них 174 часа – практические.

### **1.5. Результат освоения учебной дисциплины**

Результатом освоения является овладение обучающимися общими компетенциями (ОК) компетенциями: ОК 08.

## **2. Структура и содержание учебной дисциплины 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем, часов</b>
Объём ОП	182
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	182
В том числе: практические занятия	174
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	

### **Тематический план:**

#### **Раздел 1. Научно-методические основы формирования физической культуры личности**

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

Тема 1.2. Здоровый образ жизни.

#### **Раздел 2. Учебно-практические основы формирования физической**

## **культуры личности**

Тема 2.1. Лёгкая атлетика

Тема 2.2. Общая физическая подготовка

Тема 2.3. Спортивные игры.

Тема 2.4. Аэробика

Тема 2.4. Атлетическая гимнастика

Тема 2.5. Лыжная подготовка

## **Раздел 3. Профессионально-прикладная физическая подготовка (ППФП) Тема**

3.1. Сущность и содержание ППФП в достижении высоких профессиональных результатов

### **ОГСЭ.04 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА**

#### **1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины «Адаптационная физическая культура»**

##### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Адаптационная физическая культура» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по профессиям СПО.

Дисциплина «Адаптационная физическая культура» в качестве обязательного минимума включает следующие дидактические единицы, объединяющие теоретический, практический и контрольный учебные материалы:

- физическая культура в общекультурной, профессиональной и социальной подготовке специалиста;
- социально-биологические и гигиенические основы физической культуры;
- физическая культура в обеспечении здорового образа жизни;
- основы физического и спортивного самосовершенствования;
- профессионально-прикладная физическая подготовка студента. Теоретический материал ориентирует на формирование научного

мировоззрения, единство научно-практических знаний, позитивное, ценностное отношение к физической культуре. Обязательный теоретический раздел Программы излагается студентам в форме лекций в логической последовательности, предусмотренной учебной программой. Материал раздела предусматривает овладение студентами системой научно-практических и специальных знаний, необходимых для понимания природных и социальных процессов функционирования физической культуры общества и личности, умения их адаптивного, творческого использования для личностного и профессионального развития, самосовершенствования, организации здорового образа жизни при выполнении учебной, профессиональной и социокультурной деятельности.

Содержание обязательных лекций в обобщающем виде включает в себя основные понятия и термины; ведущие научные идеи основные закономерности, теории, принципы, положения, раскрывающие сущность явлений в физической культуре, объективные связи между ними; тематическую информацию и научные факты, объясняющие и формирующие убеждения.

Практический раздел программы направлен на повышение уровня функциональных и двигательных способностей, формирование необходимых качеств и свойств личности, овладение методами и средствами деятельности

в сфере физической культуры и спорта, приобретение личного опыта, обеспечивающего возможность самостоятельно, целенаправленно и творчески использовать средства физической культуры и спорта.

Практически и раздел программы реализуется на методико-практических и учебно-тренировочных занятиях, которые предусматривают освоение и самостоятельное воспроизведение студентами основных методов и способов формирования учебных, профессиональных и жизненных умений и навыков средствами физической культуры и спорта.

Деятельность студентов на этих занятиях направлена на овладение методами, обеспечивающими достижение практических результатов.

При проведении методико-практических занятий рекомендуется придерживаться следующей примерной схемы:

- преподаватель кратко объясняет методы обучения и при необходимости показывает соответствующие технико-практические приемы
- испособы выполнения физических упражнений, двигательных действий для достижения эффективных результатов по изучаемой методике;
- студенты практически воспроизводят тематические задания под наблюдением преподавателя;
- под руководством преподавателя обсуждаются и анализируются ито-ги выполнения задания, студентам выдаются индивидуальные рекомендации по практическому самосовершенствованию тематических действий, приемов, способов.

Дальнейшее совершенствование и закрепление методических приемов происходит в процессе их многократного воспроизведения на учебных занятиях под наблюдением преподавателя также во внеурочной физкультурно-спортивной деятельности, в быту, на отдыхе.

Учебно-тренировочные занятия базируются на широком использовании теоретических знаний и методических умений в применении

разнообразных средств физической культуры, спортивной и профессионально-прикладной физической подготовки студентов.

Средствами практического раздела, направленными на обучение двигательным действиям, развитие и совершенствование психофизических способностей, личностных качеств и свойств студентов, являются следующие виды физических упражнений:

- отдельные виды легкой атлетики;
- плавание и гимнастические упражнения;
- отдельные виды спортивных игр;
- упражнения профессионально-прикладной физической подготовки и силовой направленности;
- физические упражнения оздоровительной направленности (для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов).

Подбор упражнений на практических занятиях должен предусматривать совершенствование ранее изученных и обучение новым двигательным действиям (умениям и навыкам) и в соответствии с особыми образовательными потребностями инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития и индивидуальных возможностей, а также развитие физических качеств (быстрота, ловкость, сила, выносливость).

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу.

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

Содержание программы «Адаптационная физическая культура» направлено на достижение следующих целей:

1. Преодоление физических и психологических барьеров, препятствующих полноценной жизни инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья.
2. Постепенная адаптация организма к воздействию физических нагрузок.
3. Формирование у обучающихся осознанного отношения к своему здоровью.
4. Формирование физической культуры личности будущего профессионала, востребованного на современном рынке;
5. Развитие физических качеств и способностей, совершенствование функциональных возможностей организма, укрепление индивидуального здоровья;

6. Формирование устойчивых мотивов и потребностей в бережном отношении к собственному здоровью, в занятиях физкультурно-оздоровительной и спортивно-оздоровительной деятельностью;
7. Овладение технологиями современных оздоровительных систем физического воспитания обогащение индивидуального опыта занятий специально-прикладными физическими упражнениями и базовыми видами спорта;
8. Овладение системой профессионально и жизненно значимых практических умений, и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление физического и психического здоровья;
9. Освоение системы знаний о занятиях физической культурой, их роли и значении в формировании здорового образа жизни и социальных ориентаций.
10. Приобретение компетентности в физкультурно-оздоровительной спортивно деятельности, овладение навыками творческого сотрудничества в коллективных формах занятий физическими упражнениями.

Освоение содержание учебной дисциплины «Адаптационная физическая культура» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

#### **Личностных:**

1. Готовность и способность студентов к саморазвитию и личностному самоопределению;
2. Формированию устойчивой мотивации к здоровому образу жизни и обучению, целенаправленному личностному совершенствованию двигательной активности валеологической и профессиональной направленностью, непринятию вредных привычек: курения, употребления алкоголя, наркотиков;
3. Потребность к самостоятельному использованию физической культуры как составляющей доминанты здоровья.
4. Приобретение личного опыта творческого использования профессионально-оздоровительных средств и методов двигательной активности;
5. Формирование личностных ценностно-смысловых ориентиров и установок, познавательных, коммуникативных действий в процессе целенаправленно двигательной активности, способности их использования в социальной, в том числе профессиональной, практике;
6. Готовность самостоятельно использовать в трудовых и жизненных ситуациях навыков профессиональной, адаптивной физической культуры;
7. Способность к построению индивидуальной, образовательной траектории самостоятельного использования в трудовых и жизненных ситуациях, навыков профессиональной адаптивной физической культуры;
8. Способность использования системы значимых социальных и межличностных отношений, ценностно-смысловых установок, отражающих личностные и гражданские позиции в спортивной, оздоровительной и физкультурной деятельности.
9. Формирование навыков сотрудничества со сверстниками, умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе физкультурно-оздоровительной и спортивной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, активно разрешать конфликты;
10. Принятие и реализация ценностей здорового образа жизни, потребности деятельности.
11. Умение оказывать первую помощь при занятиях спортивно-оздоровительной деятельностью.

#### **Меж предметных:**

1.Способность использовать меж предметные понятия и универсальные учебные действия (регулятивные, познавательные, коммуникативные) в познавательной, спортивной, физкультурно-оздоровительной и социальной практике;

2.Готовность учебного сотрудничества со сверстниками с использованием специальных средств и методов двигательной активности;

3. Освоение знаний, полученных в процессе теоретических, учебно-методических и практических занятий в области анатомии, физиологии, психологии (возрастной и спортивной).



4.Готовность и способность к самостоятельной информационно-познавательной деятельности, включая умение ориентироваться в различных источниках физической культуре получаемую из различных источников;

5.Формирование навыков участия в различных видах соревновательной деятельности, моделирующих профессиональную подготовку;

6.Умение использовать средства информационных и коммуникативных технологий в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики техники безопасности, гигиены норм информационной безопасности;

#### **Предметных:**

1. Умение использовать разнообразные формы и виды физкультурной деятельности для организации здорового образа жизни, активного отдыха и досуга людей с ограниченными возможностями здоровья;

2. Владение современными технологиями укрепления и сохранения здоровья, поддержания работоспособности, профилактики предупреждения заболеваний, связанных с учебной и производственной деятельностью для людей с ограниченными возможностями здоровья;

3. Владение основными способами самоконтроля индивидуальных показателей здоровья, умственной и физической работоспособности, физического развития и физических качеств;

4. Владение физическими упражнениями разной функциональной направленности, использование их в режиме учебной и производственной деятельности с целью профилактики переутомления и сохранения высокой работоспособности для людей с ограниченными возможностями здоровья;

#### **Требования к результатам обучения:**

В результате изучения учебной дисциплины «Адаптационная физическая культура» обучающийся в зависимости от заболевания должен:

Добавить знания, умения из основной программы

##### **знать:**

влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний, вредных привычек и увеличение продолжительности жизни;

способы контроля и оценки индивидуального физического развития и физической подготовленности;

правила и способы планирования системы индивидуальных занятий физическими упражнениями различной направленности;

знать состояние своего здоровья, уметь составить и провести индивидуальные занятия двигательной активности.

##### **уметь:**

выполнять индивидуально подобранные комплексы оздоровительной и адаптивной(лечебной)физической культуры, композиции ритмической и аэробной гимнастики, комплексы упражнений атлетической гимнастики;

выполнять простейшие приемы самомассажа и релаксации, овладеть системой дыхательных упражнений;

проводить самоконтроль при занятиях физическими упражнениями;

уметь определить индивидуальную оптимальную нагрузку при занятиях физическими упражнениями.

использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для:

повышения работоспособности, сохранения и укрепления здоровья и реабилитации при заболевании ДЦП, ПОДА, заболевание сердца, сахарный диабет, F-70;

организации и проведения индивидуального, коллективного и семейного отдыха, участия в массовых спортивных соревнованиях.

активной творческой деятельности, выбора и формирования здорового образа жизни.

#### 1.4.Количество часов на освоение программы дисциплины:

Объём ОП обучающегося 182 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 182 часа, из них 174 часа - практические.

#### 1.5. Результат освоения учебной дисциплины

Результатом освоения является овладение обучающимися общими компетенциями (ОК) компетенциями: ОК 08.

#### 2. Структура и содержание учебной дисциплины 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем, часов
Объём ОП	182
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	182
В том числе: практические занятия	174
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	

#### Тематический план

##### Раздел 1. Методико-практический

Тема 1.1. Методика эффективных и экономичных способов владения жизненно-важными умениями и навыками (ходьба, бег, передвижение на лыжах, методы овладения умениями и навыками).

Тема 1.2. Методика составления и проведения простейших самостоятельных занятий с гигиенической и тренировочной направленностью.

Тема 1.3. Простейшие методики оценки работоспособности, усталости, утомления и применение средств физической культуры для их направленной коррекции.

Тема 1.4. Методика корректирующей гимнастики для глаз.

Тема 1.5. Основы методики самомассажа.

Тема 1.6. Методика проведения производственной гимнастики с учетом заданных условий и характера труда.

##### Раздел 2. Практический

Тема 2.1. Легкая атлетика

Тема 2.2 Гимнастика

Тема 2.3. Спортивные игры. Баскетбол. Волейбол.

##### Раздел 3. Виды спорта по выбору

Тема 3.1 Настольный теннис

Тема 3.2 Атлетическая гимнастика

Тема 3.3 Дыхательная гимнастика

Тема 3.4. Шахматы, шашки, нарды

### ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

#### 1.1. Область применения программы.

Рабочая программа учебной дисциплины Психология общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

#### 1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ:

Рабочая программа по дисциплине Психология общения относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу.

#### 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

**уметь:**

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

**знать:**

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

**1.4.Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

Объём ОП 60 часов, в том числе; обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 60 часов, из которых 14 –практические часы.

**1.5. Результат освоения учебной дисциплины**

Результатом освоения является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями: ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09.

**5. Структура и содержание учебной дисциплины****2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Объём ОП	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	60
В том числе практические занятия	14
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

**Тематический план**

Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.

Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Тема 3.Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Тема 4.Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Тема 5.Формы делового общения и их характеристики

Тема 6.Конфликт: его сущность и основные характеристики

Тема 7.Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Тема 8. Общие сведения об этической культуре

**ОГСЭ.06 ИСТОРИЯ И КУЛЬТУРА НАРОДОВ КБР****1.1. Область применения программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины История и культура народов КБР является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

**1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ:**

Дисциплина реализуется за счет вариативной части и добавлена в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл основной профессиональной образовательной программы, отражает национально-культурную специфику региона.

### 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

#### Цели и задачи:

- 1) показать, что многовековая история народов Кабардино-Балкарии самобытна и уникальна, еще не конца изучена; что история многонациональной республики – это общая история кабардинцев, балкарцев и других народов, живущих в мире и согласии протяжении многих веков;
- 2) формировать у студентов историческое сознание; приобщать к национально-историческому наследию; воспитывать уважение к прошлому и настоящему народов Кабардино-Балкарии.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- определять место современной Кабардино-Балкарии в истории края и страны;
- самостоятельно использовать различные источники и литературу.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- особенности адыгского этикета и тау адет;
- свои корни, ощущать причастность к роду, нации, человечеству;
- основные направления духовной жизни и национальных традиций;
- иметь представление о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных традиций;
- иметь представление о месте многонациональной Кабардино-Балкарской Республики в современной истории России

#### 1.4.Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Объём ОП, в том числе; обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;

#### 1.5. Результат освоения учебной дисциплины

Результатом освоения является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями: ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 08.

## 2. Структура и содержание учебной дисциплины

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объём ОП	32
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	32
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

#### Тематический план

**Раздел 1.** Первобытнообщинный строй и эпоха военной демократии на территории Северного Кавказа и Кабардино-Балкарии

**Раздел 2.** Зарождение и становление феодальных отношений у адыгов в раннее Средневековье (VI— XII вв.)

**Раздел 3.** Центральный и Северо-Западный Кавказ в XIII-XVвв

**Раздел 4.** Кабарда и Балкария в XVI-XVII вв.

**Раздел 5.** Кабарда и Балкария в XVIII в.

**Раздел 6.** Культура и быт кабардинцев и балкарцев в XVI-XIX вв.

**Раздел 7.** Русско-Кавказская война и ее трагические последствия для народов Северного Кавказа.

**Раздел 8.** Кабарда и Балкария во второй половине XIX – начале XX вв.

**Раздел 9.** Общественно-политическая мысль и просветительские взгляды адыгов и балкарцев в XVIII — начале XX в.

**Раздел 10.** Кабарда и Балкария в период Февральской и социалистической революции в России.

**Раздел 11.** Кабарда и Балкария в годы Гражданской войны.

**Раздел 12.** Кабарда и Балкария в 1920-1941 гг.

**Раздел 13.** Народное образование в конце XIX — начале XX в

**Раздел 14.** Кабардино-Балкария в годы Великой Отечественной войны (1941— 1945 гг.)

**Раздел 15.** Освобождение Кабардино-Балкарии и начало восстановления ее народного хозяйства.

**Раздел 16.** Участие граждан Кабардино-Балкарии в Великой Отечественной войне.

**Раздел 17.** Кабардино-Балкария в условиях послевоенного восстановления и развития ее народного хозяйства (1945-1984гг.)

**Раздел 18.** Кабардино-Балкария в 1985-2011 гг.

**Раздел 19.** Образование и культура Кабардино-Балкарии в XX – начале XXI века.

## **ОГСЭ 06. СОЦИАЛЬНАЯ АДАПТАЦИЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний» является частью адаптированной образовательной программы в рамках программы подготовки специалистов среднего звена.

Программа адаптационной дисциплины разработана самостоятельно на основе соответствующего ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в соответствии с особыми образовательными потребностями инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ) с учетом особенностей их психофизического развития и индивидуальных возможностей.

Программа адаптационной дисциплины может быть использована в учреждениях среднего профессионального образования, реализующих адаптивную образовательную программу среднего (полного) общего образования для инвалидов и лиц с ОВЗ, при подготовке квалифицированных специалистов в сфере образования среднего звена, в дополнительном профессиональном образовании.

Профессиональные и общие компетенции, формирующиеся и совершенствующиеся в результате освоения дисциплины, необходимы при изучении профессиональных модулей и дальнейшего использования в профессиональной деятельности

### **1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина относится

к адаптационным дисциплинам адаптированной образовательной программы. Введена за счет часов вариативной части.

### **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения программы "Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний" обучающийся инвалид или обучающийся с ограниченными возможностями здоровья должен:

#### **уметь:**

- использовать нормы позитивного социального поведения;
- использовать свои права адекватно законодательству;
- обращаться в надлежащие органы за квалифицированной помощью;
- анализировать и осознанно применять нормы закона с точки зрения конкретных условий их реализации;
- составлять необходимые заявительные документы;
- составлять резюме, осуществлять самопрезентацию при трудоустройстве;
  - использовать приобретенные знания и умения в различных жизненных и профессиональных ситуациях;

#### **знать:**

- механизмы социальной адаптации;
- основополагающие международные документы, относящиеся к правам инвалидов;

- основы гражданского и семейного законодательства;
- основы трудового законодательства, особенности регулирования труда инвалидов;
- основные правовые гарантии инвалидам в области социальной защиты и образования;
- функции органов труда и занятости населения.

Программа предполагает освоение следующих общих компетенций:

ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 08

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

#### 1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Объём ОП обучающегося 32 часа, в том числе; обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;

### 2. Структура и содержание учебной дисциплины

#### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объём ОП	32
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	32
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

#### Тематический план

##### Раздел 1 Понятие социальной адаптации, ее этапы, механизмы, условия.

Тема 1.1. Понятие социальной адаптации, ее этапы, механизмы, условия

##### Раздел 2. Основы российского законодательства

Тема 2.1. Конституционное право

Тема 2.2. Основы гражданского законодательства

Тема 2.3. Конвенция ООН о правах инвалидов

Тема 2.4. Основы трудового законодательства. Особенности регулирования труда инвалидов

Тема 2.5. Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"

##### Раздел 3 Гарантии прав для инвалидов в Российской Федерации Тема 3.1.

Реабилитационные мероприятия Тема 3.2. Медико-социальная экспертиза

Тема 3.3. Индивидуальная программа реабилитации инвалида

### ЕН. 01 ИНФОРМАТИКА И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

#### 1.1. Область применения программы.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

## **1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена**

Дисциплина входит в математический и общий естественнонаучный учебный цикл.

## **1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины**

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен **уметь:**

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

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен **знать:**

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

## **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

Объём ОП, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 144 часа, из них практические 120 часов.

## **1.5. Результат освоения учебной дисциплины**

Результатом освоения является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09, ОК 10, ОК 11.

## **2. Структура и содержание учебной дисциплины**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Объём ОП	144
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	144
В том числе практические занятия	120
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	

### **Тематический план**

#### **Введение**

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

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

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

Тема 1.3. Информационные и коммуникационные технологии.

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

Тема 2.1. Технология обработки текстовой информации Тема 2.2. Технология обработки графической информации

Тема 2.3. Компьютерные презентации

Тема 2.4. Технологии обработки числовой информации в профессиональной деятельности

Тема 2.5. Пакеты прикладных программ в области профессиональной Деятельности

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

Тема 3.1. Компьютерные сети, сеть Интернет

Тема 3.2. Основы информационной и технической компьютерной безопасности

## **ЕН. 02 ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРИРОДОПОЛЬЗОВАНИЯ**

### **1.1. Область применения программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

### **1.2. Место учебной дисциплины в структуре ПСССЗ:**

дисциплина входит в математический и общий естественнонаучный цикл.

### **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

#### **иметь представление:**

- иметь представление о взаимосвязи организмов и среды обитания;
- иметь представление об условиях устойчивого состояния экосистем причинах возникновения экологического кризиса;
- иметь представление о природных ресурсах России и мониторинге окружающей среды;
- иметь представление об экологических принципах рационального природопользования;

#### **уметь:**

- грамотно объяснять экологические процессы и явления;
- проводить мониторинг окружающей среды;
- анализировать и прогнозировать экологические последствия различных видов деятельности;

-соблюдать регламенты по экологической безопасности в профессиональной деятельности

#### **знать:**

- особенности взаимодействия общества и природы, основные источники техногенного воздействия на окружающую среду;
- условия устойчивого развития экосистем и возможные причины возникновения экологического кризиса;
- принципы и методы рационального природопользования;
- принципы размещения производства различного типа;
- основные группы отходов, их источники и масштабы образования;
- основные способы предотвращения и улавливания промышленных отходов, методы очистки, правила и порядок переработки, обезвреживания и захоронения промышленных отходов;
- методы экологического регулирования;
- понятие и принципы мониторинга окружающей среды;



- правовые и социальные вопросы природопользования и экологической безопасности;
- принципы и правила международного сотрудничества в области природопользования и охраны окружающей среды;
- природоресурсный потенциал РФ;
- охраняемые природные территории;
- условия устойчивого состояния экосистем.

#### **1.4.Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

Объём ОП 50 часов,  
обязательная аудиторная учебная нагрузка 40 часов, из них практические 5 часов;  
самостоятельная работа 10 часов.

#### **1.5. Результат освоения учебной дисциплины**

Результатом освоения является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями: ОК 01- 09; ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.

### **2. Структура и содержание учебной дисциплины 2.1Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Объём ОП	50
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	40
Самостоятельная работа	10
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

#### **Тематический план**

##### **Раздел 1. Взаимодействие человека и природы**

Тема 1.1. Природа и общество. Общие вопросы взаимоотношения общества и природы

##### **Раздел 2. Состояние и развитие экосистем** Тема 2.1

Концепция устойчивого развития.

Тема 2.2 Экологические кризисы и причины их возникновения.

Тема 2.3 Глобальные проблемы экологии.

##### **Раздел 3. Природные ресурсы и рациональное природопользование**

Тема 3.1 Природные ресурсы и их классификация. Основные понятия рационального природопользования

Тема 3.2 Охраняемые природные территории России.

Тема 3.3 Урбанизация. Влияние урбанизации на биосферу.

Тема 3.4 Проблемы использования и воспроизводства водных ресурсов. Тема 3.5

Проблемы использования и воспроизводства земельных ресурсов.

Тема 3.6 Проблемы использования полезных ископаемых

Тема 3.7 Принципы размещения производства. Промышленные и бытовые отходы

##### **Раздел 4. Экологическое регулирование**

Тема 4.1 Методы экологического регулирования

Тема 4.2 Мониторинг окружающей среды.

##### **Раздел 5. Охрана окружающей среды**

Тема 5.1. Природопользование и экологическая безопасность

Тема 5.2.Международное сотрудничество и решение проблем в области охраны окружающей среды.

Тема 5.3 Юридическая и экономическая ответственность предприятий загрязняющих природную среду.

### **Общепрофессиональный цикл**

## **ОП. 01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**

### **1.1. Область применения программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14. Гостиничное дело (по отраслям)

### **1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:**

дисциплина входит в общепрофессиональный учебный цикл.

### **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен:

#### **уметь:**

- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;
- составить 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;
- психология коллектива;

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

#### **1.4.Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

Объём ОП 152 часа, в том числе: обязательная аудиторная учебная нагрузка 146 часов, из них практические – 36 часов, самостоятельная работа 6 часов.

#### **1.5. Результат освоения учебной дисциплины**

Результатом освоения является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями: ПК 1.1-1.3, ПК 2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3 и ОК 01, ОК 03, ОК 04.

## **2. Структура и содержание учебной дисциплины**

### **2.1Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Объём ОП	152
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	146
В том числе практические занятия	36
Самостоятельная работа	6
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

#### **Тематический план**

Введение

#### **Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства Тема**

1.1.История становления и развития гостиничного дела

Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за Рубежом

Тема 1.3. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии

Тема 1.4. Гостиничные услуги их стандартизация

#### **Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения**

Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства

Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления

Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием

Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы

Тема 2.5. Связующие процессы в управлении

Тема 2.6. Управление организационным поведением

**Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия**

Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.

Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства

Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах

Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы

Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы

## **ОП.02 ОСНОВЫ МАРКЕТИНГА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

### **1.1.Область применения программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

### **1.2.Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:**

дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

### **1.3.Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **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 документооборот 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.

#### **1.4.Количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:**

Объём ОП 158 часов, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка 138 часов, из них практические 28 часов; самостоятельная работа 8 часов; консультации 12 часов.

#### **1.5. Результат освоения учебной дисциплины**

Результатом освоения является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями: ПК 4.1 - 4.3 и ОК 01 - 05, ОК 09 – 11.

### **2. Структура и содержание учебной дисциплины**

#### **2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Объём ОП	158
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	132
В том числе практические занятия	28
Самостоятельная работа	8
Консультации	12
Промежуточная аттестация	6
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

#### **Тематический план**

Тема 1. Введение в маркетинг гостиничных услуг.

Тема 2.Рынок гостиничных услуг.

Тема 3. Составляющие комплекса маркетинга

Тема 4 Коммуникационная политика гостиничного предприятия

Тема 5 Методологические основы маркетинговых исследований.

Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия

### **ОП. 03 ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

#### **1.1.Область применения программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14Гостиничное дело.

#### **1.2.Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:**

дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

#### **1.3.Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

**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

- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных

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

- применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом

**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

- характеристика основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей

- специфика договорных отношений с гостями отеля

**1.4.Количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:**

Объём ОП 64 часа, в том числе: обязательная аудиторная учебная нагрузка 64 часа, из них практические 24 часа.

**1.5. Результат освоения учебной дисциплины**

Результатом освоения является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями: ПК 1.1-1.3, ПК 2.1 - 2.3, ПК 3.1-3.3, ПК 4.1-4.3 и ОК 01 – 07, ОК 09 – 11.

**2. Структура и содержание учебной дисциплины****2.1Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная нагрузка	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	64
В том числе практические занятия	24
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

**Тематический план**

Введение

Раздел 1. Основы предпринимательского и гражданского права

Тема 1.1. Правовое регулирование предпринимательской деятельности

Тема 1.2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели  
Тема 1.3. Сделки, представительство, сроки  
Тема 1.4. Обязательственное право  
Тема 1.5. Правовое регулирование гостеприимства  
Раздел 2. Трудовое право  
Тема 2.1. Правовое регулирование занятости и трудоустройства в Российской Федерации  
Тема 2.2. Трудовой договор  
Тема 2.3. Рабочее время и время отдыха  
Тема 2.4. Заработная плата и ответственность за нарушение трудового законодательства  
Раздел 3. Административное право  
Тема 3.1. Административные правонарушения и административная ответственность  
Тема 3.2. Нормы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения административных споров  
Раздел 4. Документационное обеспечение профессиональной деятельности  
Тема 4.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов  
Тема 4.2. Основные виды управленческих документов  
Тема 4.3. Организация работы с документами

## **ОП. 04 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЁТ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

### **1.1. Область применения программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

### **1.2. Место учебной дисциплины в структуре СПССЗ:**

дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

### **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **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; ценообразования;

- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

- выстраивать систему стимулирования работников службы питания; - рассчитывать нормативы работы горничных; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг

отеля;

- применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию;

- применять методы максимизации доходов гостиницы;

- анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы;



- применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы;

- вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота, вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов;

- отражать операции по бронированию номеров;

- вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

**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;

- 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.

**1.4.Количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:**

Объём ОП 145 часов, в том числе: обязательная аудиторная учебная нагрузка 145 часов; самостоятельная работа 36 часов.

**1.5. Результат освоения учебной дисциплины**

Результатом освоения является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями: ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 10, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3

**2. Структура и содержание учебной дисциплины**

**2.1Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная нагрузка	145
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	145
В том числе практические занятия	36
Самостоятельная работа	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

**Тематический план**

Тема 1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства

Тема 2. Экономические основы организации предприятий отрасли Гостеприимства

Тема 3.Экономические основы функционирования предприятия (организации) отрасли гостеприимства

Тема 4. Экономические ресурсы предприятия

Тема 5. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия

Тема 6. Издержки гостиничного предприятия

Тема 7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии

Тема 8. Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии

Тема 9. Управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе

Тема 10. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета

Тема 11. Бухгалтерский и налоговый учет доходов гостиниц

Тема 12. Бухгалтерский и налоговый учет расходов гостиниц

## **ОП. 05 ТРЕБОВАНИЯ К ЗДАНИЯМ И ИНЖЕНЕРНЫМ СИСТЕМАМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 1.1. Область применения программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

### **1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:**

дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

### **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

#### **уметь:**

- Определять основные характеристики концепции гостиничного продукта
- Анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли
- Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
- Организовывать работу коллектива и команды
- 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
- 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
- Определить необходимые ресурсы.
- Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах
- Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части
- Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах.

#### **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
- Психология коллектива
- Особенности социального и культурного контекста
- Правила оформления документов

- Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности
- Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности
- Основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности
- Пути обеспечения ресурсосбережения
- Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности
- Современные средства и устройства информатизации
- Правила чтения текстов профессиональной направленности
- 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.
- Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий.

#### **1.4.Количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:**

Объём ОП 90 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 82 часа; консультации – 8 часов,

#### **1.5. Результат освоения учебной дисциплины**

Результатом освоения является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями: ПК 1.1- 1.3, 2.1-2.3, 3.1-3.3. и ОК 01-10.

### **2. Структура и содержание учебной дисциплины**

#### **2.1.Объём учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объём часов</b>
Объём ОП	90
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	82
В том числе: практические занятия	10
Консультации	8
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6

#### **Тематический план**

Тема 1. Современные принципы проектирования гостиничных зданий.

Тема 2. Архитектурно – планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий.

Тема 3. Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий. Система жизнеобеспечения гостиниц.

Тема 4. Ресурсосберегающие и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности.

Тема 5. Современная архитектура и интерьер гостиничных зданий.

Тема 6. Создание системы безопасности в гостиничном предприятии.

### **ОП. 06 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ВТОРОЙ)**

#### **1.1.Область применения программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

#### **1.2.Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:**

дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

### **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

#### **уметь:**

- решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия;
- 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:**

- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов;
- 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.

### **1.4. Количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:**

Объём ОП 165 часов, в том числе: обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 165 часов, из них практические 165 часов.

### **1.5. Результат освоения учебной дисциплины**

Результатом освоения является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями: ОК 01 – 05, ОК 09-10.

## **2. Структура и содержание учебной дисциплины**

### **2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Объём ОП	165
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	165
В том числе практические занятия	165
Промежуточная аттестация в форме зачета	

#### **Тематический план**

Тема 1. Вводный курс

Тема 2. Прибытие гостей в гостиницу

Тема 3. Гостиничный номер и завтрак

Тема 4. Корреспонденция и телефонные разговоры

Тема 5. Сервис в гостинице

Тема 6. Справки и информация о гостинице

Тема 7. Предложения в гостинице

Тема 8. Предложения в местах для отпуска и отдыха

Тема 9. Отъезд гостей

## **ОП. 07 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

### **1.1. Область применения программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

### **1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:**

дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

### **1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен  
**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;
- 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;
- организовывать работу коллектива и команды, взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- 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;
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы приёма размещения и выписки гостей; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы питания; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 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;

**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. Структура

плана для решения задач. Порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей

- 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.

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

- 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;

- структура 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; виды каналов сбыта гостиничного продукта.

#### **1.4. Количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:**

Объем ОП 64 часа, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 56 часов, из них практические 10 часов; консультации - 8 часов.

#### **1.5. Результат освоения учебной дисциплины**

Результатом освоения является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями: ОК 01, 03, 04, 05, 10, 11; ПК 1.1, 2.1, 3.1., 4.1.

## **2. Структура и содержание учебной дисциплины**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
Объем ОП	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	56
В том числе практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	-
В том числе консультации	8

**Тематический план:**

Тема 1. Содержание предпринимательской деятельности

Тема 2. Предпринимательская идея и ее выбор

Тема 3. Создание собственного дела.

Тема 4. Технология бизнес – планирования

**ОП. 08 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТЬ****1.1.Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

**1.2.Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:**

дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен  
**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 воинской службы;

- порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

#### **1.4.Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

Объём ОП 70 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 70 часов, из них практические 34 часа.

#### **1.5. Результат освоения учебной дисциплины**

Результатом освоения является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями: ОК 01- 04, ОК 06, ОК 08, ОК 09, ОК 10.

## **2. Структура и содержание учебной дисциплины**

### **2.1.Объём учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объём часов</b>
Объём ОП	70
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	70
В том числе практические занятия	34
Промежуточная аттестация в форме зачета	

**Тематический план:**

#### **Раздел I. Гражданская оборона**

Тема 1.1. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций

Тема 1.2.Организация гражданской обороны

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

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

#### **Раздел 2. Основы медицинских знаний и здорового образа жизни**

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

#### **Раздел 3. Основы военной службы**

Тема 3.1. Основы обороны государства. Военная доктрина Российской Федерации.

## **ОП. 09 ОСНОВЫ ЭКОНОМИКИ**

**Область применения программы.** Рабочая программа учебной дисциплины является вариативной частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Учебная дисциплина входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

#### **Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

**уметь:**

- находить и использовать необходимую экономическую информацию;
- рассчитывать по принятой методологии основные техникоэкономические показатели деятельности организации.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

**знать:**

- общие положения экономической теории;
- организацию производственного и технологического процессов;
- механизмы ценообразования на продукцию (услуги), формы оплаты труда в современных условиях;
- материально-технические, трудовые и финансовые ресурсы отрасли и организации (предприятия), показатели их эффективного использования;
- знать методику разработки бизнес-плана.



**Количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:**

Объём ОП 80 часов, в том числе: - обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 60 часов, из них практические – 5 часов; самостоятельной работы обучающегося 20 часов.

**Результат освоения учебной дисциплины.** Результатом освоения является овладение обучающимися общими (ОК) компетенциями: ОК 01 – ОК 05, ОК 09 – ОК 11.

**2. Структура и содержание учебной дисциплины**  
***Объём учебной дисциплины и виды учебной работы***

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объём часов</b>
Объём ОП	80
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	60
Самостоятельная работа	20
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

***Тематический план***

**Раздел 1. Общие положения экономической теории**

Тема 1.1 Экономическая теория: предмет, метод, функции

**Раздел 2. Отрасль в условиях рынка**

Тема 2.1. Отрасль в системе национальной экономики

Тема 2.2. Экономические ресурсы отрасли

**Раздел 3. Производственная структура организации (предприятия)**

Тема 3.1. Организация (предприятие) как хозяйствующий субъект в рыночной экономике

Тема 3.2. Производственная структура организации (предприятия)

Тема 3.3. Производственный и технологический процессы

**Раздел 4. Себестоимость, цена, прибыль и рентабельность – основные показатели деятельности организации (предприятия)**

Тема 4.1. Себестоимость продукции

Тема 4.2. Ценообразование в рыночной экономике

Тема 4.3. Прибыль и рентабельность

**Раздел 5. Экономические ресурсы организации (предприятия)**

Тема 5.1. Имущество и капитал

Тема 5.2. Основные средства организации (предприятия)

Тема 5.3.оборотные средства организации (предприятия)

Тема 5.4. Трудовые ресурсы. Организация, нормирование и оплата труда

**Раздел 6. Планирование деятельности организации (предприятия)**

Тема 6.1. Бизнес – планирование

Тема 6.2. Финансы организации (предприятия)

**Раздел 7. Внешнеэкономическая деятельность организации (предприятия)**

Тема 7.1. Организация (предприятие) на внешнем рынке

## **Аннотации программ профессионального модуля**

### **ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения**

#### **МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения**

#### **МДК. 01.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приёма и размещения**

### **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### **1.1.Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело по освоению вида деятельности «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**» и соответствующих ему профессиональные компетенции:

1. ПК 1.1.Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
2. ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
3. ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

#### **1.2.Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля**

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

##### **иметь практический опыт:**

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

##### **уметь:**

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

##### **знать:**

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

#### **1.3.Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:**

всего – 444 часа, в том числе:

Объём ОП – 256 часов,

включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 205 часов; самостоятельной работы и консультации обучающегося – 51 час;

учебной практики – 108 часов, производственной практики – 72 часов; экзамен по модулю – 8 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, в том числе профессиональными (ПК 1.1 – 1.3) и общими компетенциями (ОК 01 - 11).

Перечень общих компетенций

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

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## Тематический план профессионального модуля

Коды профессион альных общих компетенци й	Наименования разделов профессиональног о модуля	Всего часов (объём ОП и практи ки)	Объём времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика		Экзамен по модулю
			Обязательные аудиторные учебные занятия				внеаудиторн ая (самостояте льная и консультаци и) учебная работа		учеб ная, часо в	производс твенная часов	
			всег о, часо в	в т.ч. лаборат орные работы и практи ческие занятия , часов	в т.ч., курсова я проект (работа) , часов	Про межу точн ая аттес таци я	всег о, часо в	в т.ч., курсо вой проект (работ а), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 1. 1. - ПК 1.3. ОК 01-ОК 11	МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	282	135	32	24	6	51	10	54	36	8
ПК 1. 1. - ПК 1.3. ОК 01-ОК 11	МДК 01.02. Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения	154	64	64	-	-	-	-	54	36	
	Экзамен по модулю, часов	8									
	Всего:	444	205	96	24	6	51		108	72	8

## Тематический план профессионального модуля

### МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

#### Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения

Тема 1.1. Индустрия гостеприимства и туризма

Тема 1.2. Организация и технология обслуживания в гостиницах

Тема 1.3. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, регистрации и размещении гостей

Тема 1.4. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями

Тема 1.5. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.

#### Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.

Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.

Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.

### **Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла**

Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.

Тема 3.2. Организация ночного аудита

### **Тематический план МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения**

#### **Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения**

Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке

#### **Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки**

Тема 2.2. Особенности работы с гостями.

Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке

### **Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла**

Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке

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

### **МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

#### **МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания**

### **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### **1.1.Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело по освоению видов деятельности «Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале», «Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания» и соответствующих ему профессиональные компетенции:

1. ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
2. ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
3. ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

#### **1.2.Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля**

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

##### **иметь практический опыт:**

- планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования 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;

**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;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- 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;
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

**знать:**

- задачи, функции и особенности работы службы питания;
- 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 обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- технологию организации процесса питания;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- этапы процесса обслуживания;
- технологию 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;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг.

### **1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 490 часов, в том числе:

Объём ОП обучающегося – 302 часа,

включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 273 часа; самостоятельной работы и консультации обучающегося – 29 часов;

учебной практики – 72 часа, производственной практики – 108 часов; экзамен по модулю – 8 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, в том числе профессиональными (ПК 2.1 – 2.3) и общими компетенциями (ОК 01 - 11).

### Перечень общих компетенций

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

### Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<b>ВД 1</b>	Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
<b>ПК 2.1.</b>	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
<b>ПК 2.2.</b>	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
<b>ПК 2.3.</b>	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
<b>ВД 2</b>	Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.
<b>ПК 2.3.</b>	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (Объём ОП и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика		Экзамен по модулю
			Обязательные аудиторные учебные занятия				внеаудиторная (самостоятельная+консультация) учебная работа		учебная, часов	производственная часов	
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов	Промежуточная аттестация	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3. ОК1-ОК11,	МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.	336	175	55	-	6	29	-	36	72	8
ПК 2.1. - 2.3. ОК1 - ОК11	МКД. 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания	146	92	92	-		-	-	36	36	
	Экзамен по модулю, часов	8									
	Всего:	490	273	142	-	6	29	-	72	108	8

### Тематический план МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.

#### Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.

Тема 1.1. Услуга общественного питания как составляющая гостиничного обслуживания.

Тема 1.2. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.

Тема 1.3. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.

Тема 1.4. Культура обслуживания на предприятиях общественного питания в гостинице.

#### Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.

Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания.

Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.

Тема 2.4. Обслуживание туристических групп на предприятиях общественного питания в гостинице.

Тема 2.5. Обслуживание иностранных туристов.

### Тематический план МКД. 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания



Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке.

Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке.

Тема. 2.6. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.

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

#### **МДК. 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

#### **МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

### **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### **1.1. Область применения рабочей программы**

Программа профессионального модуля (далее программа ПМ) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, в части освоения основного вида деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

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

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

#### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

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

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

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

**уметь:**

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;

- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

**знать:**

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

- принципы взаимодействия с другими службами отеля;

- сервисные стандарты housekeeping;

- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

### 1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

всего – 622 часа, в том числе: Объём ОП – 362 часа,

включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 304 часа; самостоятельной работы и консультации обучающегося – 58 часов;

учебной практики – 72 часов

производственной практики – 180 часов, экзамен по модулю – 8 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в том числе профессиональными (ПК3.1–3.4) и общими компетенциями (ОК 01 - 10).

Перечень общих компетенций

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

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<b>ВД 1</b>	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
<b>ПК 3.1.</b>	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
<b>ПК 3.2</b>	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
<b>ПК 3.3</b>	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества

	обслуживания гостей.
--	----------------------

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (Объём ОП и практики)	Объём времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика		Экзамен по модулю	
			Обязательные аудиторные учебные занятия				внеаудиторная (самостоятельная + консультации) учебная работа		учебная, часов	производственная, часов		
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов	Промежуточная аттестация	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов				
1	2	3	4	5	6		7	8	9	10		
ПК 3.1-3.3 ОК. 01 – ОК 10	МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	360	184	38	24		6	34	10	36	90	8
ПК 3.1-3.3 ОК. 01 – ОК 10	МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда	260	108	104			6	14		36	90	
	Экзамен по модулю, часов	8										
	Всего:	622	298	142	24			58		72	180	8

**Тематический план МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

**Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.**

Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.

**Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.**

Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.

Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки

Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих

Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих

### **Раздел 3. Технология выполнения уборочных работ и предоставление услуг питания в номерах**

Тема 3.1 Технология выполнения различных видов уборочных работ. Тема

3.2. Предоставление услуги питания в номерах

### **Тематический план МДК 03.02. Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.**

Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.

Тема 2.5. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.

## **ПМ. 04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

### **МДК 04.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

### **МДК 04.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### **1.1. Область применения рабочей программы**

Программа профессионального модуля (далее программа ПМ) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, в части освоения основного вида деятельности (ВД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 4.1-4.3:

1. ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
2. ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
3. ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

#### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

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

##### **иметь практический опыт:**

- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- 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.

##### **уметь:**

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;

- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
  - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
  - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
  - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
  - планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

**знать:**

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

**1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

всего – 491 часов, в том числе:

Объём ОП обучающегося – 267 часов, включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 209 часов; самостоятельной работы и консультации обучающегося – 58 часов;

учебной практики – 72 часа, производственной практики – 144 часа; экзамена по модулю – 8 часов.

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования, в том числе профессиональными (ПК 4.1–4.3) и общими компетенциями (ОК 01 - 10).

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

#### Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

### СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (Объём ОП и практики)	Объём времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика		Экзамен по модулю
			Обязательные аудиторные занятия				внеаудиторная (самостоятельная + консультации) учебная работа		учебная, часов	производственная часов	
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работы)*, часов	Промежуточные аттестации	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работы)*, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ПК 4. 1. - ПК 4.3. ОК1-ОК10	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы	284	124	34	24	6	48	10	36	72	

	бронирования и продаж										8
ПК 4. 1. - ПК 4.3. ОК1- ОК10	МДК 04.02 Иностранный в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	193	85	85					36	72	
	Экзамен по модулю, часов	8									
	<b>Всего:</b>	<b>491</b>	<b>209</b>	<b>119</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>58</b>	<b>72</b>	<b>144</b>	<b>8</b>	

**Тематический план МДК 04.01 Организация и контроль  
текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**  
**Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и  
продаж**

Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами

Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.

**Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.**

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах

Тема 2.2. Особенности работы с клиентами

Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.

Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия

**Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж**

Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.

**Тематический план МДК 04.02 Иностранный в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж**

Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке

Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке

Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке

**ПМ.05 Выполнение работ по рабочей профессии 25627 Портье**

**МДК 05.01 Выполнение работ по рабочей профессии 25627 Портье**

**1. Паспорт программы профессионального модуля**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело по освоению вида рабочей профессии 25627 Портье и соответствующих ему профессиональные компетенции:

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



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

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

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

## **1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля.**

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

### **иметь практический опыт:**

- владения информацией о гостинице и предоставляемых услугах;
- приветствия и информирования гостей;
- сопровождения гостей до номера;
- использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями;
- оформления документов на вселение гостей, заполнения форм строгой отчетности в соответствии с поступлением

### **знать:**

- 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
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.
- правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения.
- основы межличностного и делового общения.
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.
- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения.
- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения.

### **уметь:**

- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников службы приема и размещения.
- распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи.
- инструктировать сотрудников службы приема и размещения на рабочих местах по вопросам современных правил обслуживания гостей.
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- управлять конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиниц и иных средств размещения.
- осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения и своевременно выявлять отклонения в их работе.
- контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами.
- предупреждать факты нарушения сотрудниками службы приема и размещения трудовой дисциплины.
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- составлять отчеты о работе службы приема и размещения.
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов.
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц.
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

### 1.3.Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 292 часа, в том числе:

Объём ОП – 144 часа,

включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 130 часа;  
самостоятельной работы и консультации обучающегося – 14 часов;

учебной практики – 72 часа.

производственной практики – 72 часа.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Рабочая программа практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело по освоению вида рабочей профессии 25627 Портье и соответствующие ему профессиональные и общие компетенции.

Перечень общих компетенций

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

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

## СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (объем ОП и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика		Экзамен квалификационный
			Обязательные аудиторные учебные занятия			Промежуточная аттестация	внеаудиторная (самостоятельная и консультационная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работы), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 3.2., ПК 3.3. ОК 01-ОК 10	<b>МДК 05.01</b> <b>Выполнение работ по профессии 25627 Портые</b>	288	124	31	-	6	14	-	72	72	8
	<b>Экзамен квалификационный</b>	4									
	<b>Всего:</b>	<b>292</b>	<b>130</b>	<b>31</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>14</b>		<b>72</b>	<b>72</b>	<b>8</b>

#### Тематический план МДК.05.01

##### Раздел 1. Сервисная деятельность

Тема 1.1. Понятие «сервисная деятельность» и «сервисология»

Тема 1.2. Потребности человека, удовлетворяемые услугами сервиса

Тема 1.3. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности

Тема 1.4. Качество сервисных услуг

##### Раздел 2. Философия гостиничного сервиса

Тема 2.1 Философия гостиничного сервиса

##### Раздел 3. Организация рабочего места администратора гостиницы

Тема 3.1. Организация рабочего места администратора гостиницы

##### Раздел 4. Должностные обязанности администратора гостиницы

Тема 4.1. Должностные обязанности администратора гостиницы

##### Раздел 5. Использование в работе администратора новейших информационных технологий

Тема 5.1. Использование в работе администратора новейших информационных технологий

##### Раздел 6. Индустрия размещения туристов

Тема 6.1. Реализация гостиничных услуг и устойчивое развитие гостинично-туристского бизнеса

Тема 6.2. Деятельность гостиничных служб

Тема 6.3. Зарубежный опыт деятельности служб в заведениях, предоставляющих жилье

## Аннотации рабочих программ учебной и производственной практик

### 1.1 Область применения программы

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело. Практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

### 1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

Закрепить знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, выработать практические навыки и способствовать комплексному формированию общекультурных (универсальных) и профессиональных компетенций обучающихся.

## УП.00 УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

**Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

*ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения:*

**учебная нагрузка -108 часов.**

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

**учебная нагрузка -72 часа.**

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

**учебная нагрузка -72 часа**

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

**учебная нагрузка -72 часа**

**ПМ.05 Выполнение работ по рабочей профессии 25627 Портъё**

**учебная нагрузка - 72 часа.**

## Тематический план и содержание учебной практики

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала		Объем часов
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения			108
Раздел 1.	Организация и технология работы службы приема и размещения		
Тема 1.1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и	Содержание учебного материала		10
	1	Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.	

размещения			
<b>Тема 1.2</b> Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	Содержание учебного материала		10
	1	Анализ потребностей клиентов; сегментация гостиничного рынка;	
<b>Тема 1.3.</b> Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	Содержание учебного материала		10
	1	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	
<b>Раздел 2.</b>	Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.		
<b>Тема 2.1.</b> Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Содержание учебного материала		10
	1	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей на иностранном языке. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	
<b>Тема 2.2.</b> Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	Содержание учебного материала		10
	1	Специфика оформления VIP-гостей, групп, корпоративных гостей.	
<b>Тема 2.3.</b> Отработка навыков	Содержание учебного материала		10
	1	Правила регистрации и постановка на учёт иностранных	

регистрации иностранных граждан.		гостей в гостинице или ином средстве размещения.	
<b>Тема 2.4.</b> Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями	Содержание учебного материала Правила и методы взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Политика гостиницы по поводу комиссионного вознаграждения турагентствам, туроператорам и иным сторонними организациям.		10
Раздел 3.	Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		
Тема 3.1. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	Содержание учебного материала		
	1	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Способы и методы контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	10
Тема 3.2. Оформление и подготовка счетов гостей	Содержание учебного материала		
	1	Оформление и подготовка счетов гостей. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.	8
Тема 3.3. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	Содержание учебного материала		
	1	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	10
Тема 3.4. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	Содержание учебного материала		
	1	Составление графика загрузки отеля. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	10
<b>ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</b>			<b>72</b>

Тема 1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.	Подготовка к приёму и обслуживанию гостей. Составление меню. Рассадка гостей. Подготовка официантов к обслуживанию гостей.	4
<b>Тема 2. Выполнение сервировки стола</b>	Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. Выполнение сервировки стола к обеду. Выполнение сервировки стола к ужину. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.	4
<b>Тема 3 Решение ситуационных задач в ресторане</b>	Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа	4
<b>Тема 4. Техника обслуживания при подаче продукции</b>	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями silver service; бюанкетный сервис; шведский стол gueridon service. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.	4
<b>Тема 5. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.</b>	Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.	8
<b>Тема 6. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей.</b>	Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей.	6
<b>Тема 7. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей</b>	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей	8
<b>Тема 8. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.</b>	Процесс организации, координации и контроля подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.	8



<b>Тема 9.</b> Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.	Анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. Ситуационные задачи при обслуживании гостей на высшем уровне.	8
<b>Тема 10.</b> Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.	Способы подачи блюд разными стилями	10
<b>Тема 11.</b> Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.	Процесс организации, координации и контроля деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола	6
<b>Тема 12.</b> Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.	Основные стандарты деятельности службы питания гостиницы. Применение стандартов службы питания гостиницы на практике.	2
<b>ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>		<b>72</b>
Тема 1. Стандарты обслуживания в гостинице	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	4
Тема 2. Административно-хозяйственная служба гостиницы	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	4
Тема 3. Контроль уборки номеров гостиницы	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. Проведение различных видов уборочных работ.	8
Тема 4. Виды уборочных работ	Проведение различных видов уборочных работ.	8
Тема 5. Оформление документов на забытые вещи	Оформление документов на забытые вещи.	4

Тема 6. Контроль сохранности предметов интерьера номеров	Осуществление и методы контроля сохранности предметов интерьера номеров.	4
Тема 7. Использование в работе знаний иностранных языков	Использование в работе знаний иностранных языков службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	8
Тема 8. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	Способы оказания персональных и дополнительных услуг гостям	4
Тема 9. Профессиональное оборудование в гостинице	Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	6
Тема 10. Хранение ценных вещей в гостинице	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	8
Тема 11. Техника безопасности и охрана труда в гостинице	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием	8
Тема 12. Списание инвентаря и оборудования	Составление актов на списание инвентаря и оборудования	6
<b>ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>		<b>72</b>
Тема 1. Организация рабочего места	1. Организация рабочего места сотрудников службы бронирования и продаж	8
Тема 2. Специализированное программное обеспечение для гостиничного предприятия	1. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.	1
Тема 3. Бронирование гостиничных услуг	1. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения	10

	<b>бронирования</b>	
Тема 4. Оформление бронирования	1. Оформление бронирования с использованием телефона. 2. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. 3. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 4. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. 5. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. 6. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование.	16
Тема 5. Аннуляция бронирования	1. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование. 2. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирования. 3. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	14
Тема 6. Оформление счетов и бланков	1. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. 2. Отслеживание и проверка обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 3. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. 4. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. 5. Создание отчетов по бронированию. 6. Обучение умению отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	14
<b>ПМ.05 Выполнение работ по рабочей профессии 25627 Портъё</b>		<b>72</b>
Тема 1. Координация работы сотрудников службы приема и размещения	Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	18
Тема 2. Заказы гостей	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	18
Тема 3. Запросы гостей	Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен	18
Тема 4. Подготовка рабочего места	Подготовка рабочих мест и распределение работы сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	18

## **ПП.00 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**

**Количество часов на освоение программы профессионального модуля: ПМ.01**

**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения:**

- производственная практика– 2 недели (72 часа).

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

- производственная практика– 3 недели (108 часов).

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

- производственная практика - 5 недель (180 часов).

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

- производственная практика - 4 недели(144 часа).

**ПМ. 05 Выполнение работ по рабочей профессии 25627 Портъё**

- производственная практика - 2 недели (72 часа).

<b>Код и наименование профессиональных модулей и тем производственной практики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>Объем часов</b>
<b>ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения</b>		<b>72</b>
<b>Вид работы:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>- Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> <li>- Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> <li>- Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>- Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</li> <li>- Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> <li>- Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>- Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</li> <li>- Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>- Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</li> <li>- Выполнение обязанностей ночного портъё.</li> <li>- Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</li> <li>- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>		
Вводное занятие. Инструктаж по технике безопасности	Ознакомление с целями и задачами практики по профилю специальности. Инструктаж по технике безопасности и пожарной безопасности. Знакомство с правилами внутреннего распорядка. Рабочим местом и руководителем практики от предприятия (организации).	2

Тема 1. Описание предприятия	Содержание:	18
	1.1 Общая экономическая характеристика предприятия	
	1.2 Организационная структура предприятия	
	1.3. Анализ работы службы приёма, размещения и выписки гостей гостиницы	
Тема 2. Основная документация службы приёма, размещения и выписки гостей.	Содержание:	18
	2.1. Документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям	
	2.2. Калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	
	2.3. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	
	2.4. Договора с контрагентами и потребителями	
Тема 3. Ночной аудит в гостинице	Содержание:	18
	2.1. Выполнение обязанностей ночного портье.	
	2.2. Навыки использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.	
Оформление отчета		18
<b>ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</b>		<b>108</b>
<b>Вид работы:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление и изучение режима работы предприятия.</li> <li>- Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.</li> <li>- Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.</li> <li>- Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.</li> <li>- Ознакомление с производственными помещениями службы питания.</li> <li>- Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.</li> <li>- Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.</li> <li>- Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.</li> <li>- Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.</li> <li>- Подготовка и организация работы службы Рум сервис.</li> <li>- Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.</li> <li>- Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.</li> <li>- Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.</li> <li>- Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».</li> <li>- Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».</li> <li>- Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.</li> <li>- Распределение персонала по организациям службы питания.</li> <li>- Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.</li> <li>- Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.</li> <li>- Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.</li> <li>- Владение профессиональной этикой персонала службы питания.</li> <li>- Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.</li> </ul>		
Вводное занятие. Инструктаж по технике безопасности	Ознакомление с целями и задачами практики по профилю специальности. Инструктаж по технике безопасности и пожарной безопасности. Знакомство с правилами внутреннего распорядка. Рабочим местом и руководителем практики от предприятия (организации).	6
Тема 1. Помещения службы питания	Содержание 1.1. Торговые помещения службы питания 1.2. Производственные помещения службы питания	12
Тема 2. Стандарты работы службы питания	Содержание 2.1. Анализ стандартов подготовки и обслуживания потребителей службы питания. 2.2. Анализ профессиональных программ для выполнения регламентов службы питания.	14
Тема 3. Анализ основной деятельности службы питания гостиницы	Содержание 3.1. Деятельность службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса 3.2. Анализ подготовки дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров и различным другим мероприятиям 3.3. Подготовка и организация работы службы Рум сервис.	14
Тема 4. Анализ контроля деятельности службы питания гостиничного предприятия	Содержание 4.1. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. 4.2. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания	14
Оформление отчета		12
<b>ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>		<b>180</b>
<b>Вид работы:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Работа с просьбами и жалобами гостей.</li> <li>- Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</li> <li>- Проведение контроля готовности номеров к заселению</li> <li>- Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</li> <li>- Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</li> <li>- Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</li> <li>- Ведение учета забытых вещей.</li> <li>- Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</li> <li>- Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</li> <li>- Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</li> <li>- Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</li> <li>- Оформление отчетной документации</li> </ul>		

<p>- Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>- Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p>		
Вводное занятие. Инструктаж по технике безопасности	Ознакомление с целями и задачами практики по профилю специальности. Инструктаж по технике безопасности и пожарной безопасности. Знакомство с правилами внутреннего распорядка. Рабочим местом и руководителем практики от предприятия (организации).	6
Тема 1. Описание предприятия	Содержание 1.1. Характеристика организацией 1.2. Структура организацией	20
Тема 2. Контроль уборки номеров	Содержание 2.1. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 2.2. Методика проведения контроля готовности номеров к заселению 2.3. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	70
Тема 3. Документация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание 3.1. Документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой 3.2. Ведение учета забытых вещей 3.3. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг 3.4. Оформление отчетной документации 3.5. Оформление актов на списание малоценного инвентаря	72
Оформление отчета		12
<b>ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>		<b>144</b>
<b>Вид работы:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>- Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> <li>- Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> <li>- Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>- Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</li> <li>- Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</li> <li>- Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>- Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</li> <li>- Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</li> <li>- Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий</li> </ul>		

<p>номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</li> <li>- Оформление принятых заявок на резервирование номеров</li> <li>- Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</li> <li>- Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</li> <li>- Внесение изменений в заказ на бронирование</li> <li>- Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</li> <li>- Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</li> <li>- Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</li> <li>- Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</li> <li>- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>		
Вводное занятие. Инструктаж по технике безопасности	Ознакомление с целями и задачами практики по профилю специальности. Инструктаж по технике безопасности и пожарной безопасности. Знакомство с правилами внутреннего распорядка. Рабочим местом и руководителем практики от предприятия (организации).	6
Тема 1. Описание предприятия	Содержание 1.1. Характеристика организацией 1.2. Организационная структура предприятия	6
Тема 2. Процесс бронирования гостиничных услуг	Содержание 2.1.Способы приёма заявки на бронирование номеров 2.2. Описание категории номеров гостиницы 2.3. Регистрация бронирования в автоматизированной системе управления 2.4. Условия аннуляции бронирования 2.5. Внесение изменений в заказ бронирования 2.6. Разработка деталей договора с контрагентами и потребителями 2.7. Оформление принятых заявок на резервирование номеров 2.8. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирование 2.9. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 2.10. Начисления и осуществления расчетов с гостями	82
Тема 3. Продажа гостиничного продукта	Содержание 3.1.Маркетинговая деятельность гостиницы 3.2. Анализ качества гостиничных услуг 3.3.Анализ рыночных возможностей предприятия 3.4. Методы отбора целевых рынков в гостиничном предприятии 3.5. Способы сегментирования рынка в гостиничном предприятии 3.6. Разработка комплекса маркетинга в гостиничном	44



	предприятия	
Оформление отчета		12
<b>ПМ. 05 Выполнение работ по рабочей профессии 25627 Портье</b>		72
<b>Вид работы:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>– Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</li> <li>– Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</li> <li>– Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей.</li> <li>– Отработка навыков информирования потребителя об услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</li> <li>– Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей.</li> <li>– Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</li> <li>– Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</li> <li>– Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>– Обработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании</li> <li>– Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</li> <li>– Проведение контроля готовности номеров к заселению</li> <li>– Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</li> </ul>		
Вводное занятие. Инструктаж по технике безопасности	Ознакомление с целями и задачами практики по профилю специальности. Инструктаж по технике безопасности и пожарной безопасности. Знакомство с правилами внутреннего распорядка. Рабочим местом и руководителем практики от предприятия (организации).	10
Тема 1. Характеристика гостиницы или иного средства размещения	Содержание 1.1. Характеристика предприятия (название, форма собственности, производственная деятельность). 1.2. Структура предприятия (службы и подразделения). 1.3. Службы гостиничного предприятия	18
Тема 2. Обязанности администратора СПиР, обязанности старшего администратора смены	Содержание 2.1. Выполнение калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. 2.2. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	18
Тема 3. Дополнительные обязанности смены СПиР	Содержание 3.1. Дополнительные обязанности смены СПиР	18
Тема 4. Процедура расселения и выселения	Содержание 4.1. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 4.2. Начисления и осуществления расчетов с гостями 4.3. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	

## Аннотации рабочей программы преддипломной практики

### 1. Цели и задачи преддипломной практики

Практика имеет целью комплексное освоение студентами всех видов деятельности по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Объем часов, выделенных на преддипломную практику, согласно ФГОС и программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составляет 144 часа.

Преддипломная практика направлена на углубление студентом первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы (дипломного проекта) в организациях различных организационно-правовых форм по отрасли.

Задачи преддипломной практики:

- изучение работы предприятия индустрии гостеприимства;
- приобретение необходимых производственных навыков;
- сбор и обобщение материалов для выполнения ВКР

#### **Объекты профессиональной деятельности выпускника:**

- гостиницы и прочие места для временного проживания
- пункты общественного питания
- организация процесса предоставления услуг
- запросы потребителей гостиничного продукта
- процесс предоставления услуг
- технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта
- средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы
- первичные трудовые коллективы
- первичные трудовые коллективы.

Базовыми предприятиями и организациями для прохождения преддипломной практики являются:

ООО «Синема» отель «Гранд Кавказ»

ООО «Санаторий «Маяк»

ООО «Санаторий «Грушевая Роща»

#### **Тематический план**

<b>ПДП. Преддипломная практика</b>	<b>144</b>
<b>Вид работы:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.</li> <li>- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</li> <li>- Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и</li> </ul>	

эксплуатации номерного фонда - Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж - Выполнение работ по рабочей профессии 25627 Портье		
Вводное занятие. Инструктаж по технике безопасности	Ознакомление с целями и задачами практики по профилю специальности. Инструктаж по технике безопасности и пожарной безопасности. Знакомство с правилами внутреннего распорядка. Рабочим местом и руководителем практики от предприятия (организации).	12
Тема 1. Характеристика деятельности предприятия	Характеристика предприятия (название, форма собственности, производственная деятельность)	12
	Организационная структура предприятия (службы и подразделения)	
	Анализ деятельности гостиничного предприятия или иного средства размещения, пункта питания или иного предприятия индустрии гостеприимства	
Тема 2. Ознакомление с целями и задачами практики	Сроки и место прохождения практики;	12
	Цель и задачи практики;	
	Требования к прохождению практики;	
	Время консультаций и сроки сдачи отчетных документов	
Тема 3. Гостиничные услуги. Безопасность проживания.	Отработка навыков информирования потребителя о предоставляемых видах услуг	12
	Отработка навыков информирования потребителя о безопасности во время проживания в гостинице	
Тема 4. Калькуляция услуг. Планирование заезда гостей. Оказание услуг проживающим гостям	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	12
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	
	Выполнение обязанностей ночного портье	
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	
Тема 5. Подготовка и организация работы служб питания гостиничного комплекса.	1. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. 2. Подготовка и организация работы службы Рум сервис. 3. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания. 4. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. 5. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. 6. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».	12

Тема 6. Оформление документации службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<p>. Изучение порядка оформления следующих документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– по приемке номеров;</li> <li>– по переводу гостей из одного номера в другой;</li> <li>– заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.;</li> <li>– по соответствию выполненных работ стандартам качества;</li> <li>– заказов и квитанций на оказание персональных услуг.</li> </ul> <p>2. Оформление вышеперечисленных документов с приложением их к отчёту.</p> <p>3. Изучение порядка оформления следующих документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;</li> <li>– отчетной документации по деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</li> <li>– актов на списание малоценного инвентаря.</li> <li>– Оформление вышеперечисленных документов с приложением их к отчёту</li> </ul>	12
Тема 7. Профессиональные программы приема заказа и обеспечения бронирования.	Выполнение оформления приема заказа и обеспечения бронирования.	12
Тема 8. Осуществление контроля за деятельностью сотрудников службы приема и размещения	<p>1. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>2. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</p>	12
Тема 9. Контроль за деятельностью сотрудников службы питания	<p>1. Осуществление контроля за выполнением сотрудниками службы питания стандартов обслуживания и продаж.</p> <p>2. Осуществление контроля за рациональными приемами в обслуживании гостей.</p> <p>3. Осуществление контроля за владением профессиональной этикой персоналом службы питания.</p>	12
Тема 10. Контроль за качеством содержания номеров и деятельностью сотрудников службы номерного фонда.	<p>1.Посещение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>2. Проведение контроля готовности номеров к заселению.</p>	12
Тема 11. Контроль за деятельностью службы бронирования и продаж гостиничного предприятия	<p>1.Выполнение проверки информации по бронированию мест и специальных заказов на услуги и состоянии номерного фонд.</p> <p>2. Выполнение контроля за передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.</p>	12
Тема 12. Взаимодействие со	Выполнение отслеживания за получением обратной связи от соответствующих служб гостиничного	12

службами гостиничного предприятия.	предприятия.	
Оформление отчета		<b>12</b>