

Республика Крым
Министерство образования, науки и молодежи
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Симферопольский политехнический колледж»

УТВЕРЖДЕНО

И.о. директора ГБПОУ РК
«Симферопольский
политехнический колледж»

Н.Н. Париш

2020г.



**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ПРОГРАММА-
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ
СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

43.02.14 Гостиничное дело

Базовой подготовки

специалист по гостеприимству

квалификация

2 года 10 месяцев

нормативный срок освоения программы

Основная профессиональная образовательная программа-программа подготовки специалистов среднего звена на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 года № 1552.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Симферопольский политехнический колледж»

Разработчики:

Заместитель директора по учебной работе Н.Н. Париш

Заведующая отделением пищевых технологий, экономико-бухгалтерского учёта и гостиничного дела Е.И. Коврижных

И.о. старшего методиста И.В. Клементьева.

Председатель ЦМК экономических дисциплин и гостиничного дела

Е.Н. Сухенко

Преподаватели: О.О. Комарчук, Т.А. Маркова

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

на заседании цикловой методической комиссии
экономических дисциплин и гостиничного дела

протокол № 8 от « 25 » 03 2020 г.

Е.Н. Сухенко

СОГЛАСОВАНО

Заместителем директора по учебной работе

Н.Н. Париш
подпись

« 03 » 04 2020 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместителем директора по учебно-производственной работе

И.В. Бравкова
подпись

« 03 » 04 2020 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
основной профессиональной образовательной программы
программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.14. Гостиничное дело

СОГЛАСОВАНО

ИП "Лысенко", гостиница "Валленбург"
название предприятия/организации

С. администратор
должность


подпись

Ю.Н. Морозовка
инициалы, фамилия

« 03 » 04 20 20 год.
дата согласования



СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	5
1.1. Основная профессиональная образовательная программа- программа подготовки специалистов среднего звена	5
1.2. Нормативные документы для разработки ОПОП-ППССЗ	5
1.3. Общая характеристика ОПОП-ППССЗ	6
1.3.1. Цель ОПОП-ППССЗ	6
1.3.2. Срок освоения ОПОП-ППССЗ	7
1.3.3. Трудоемкость ОПОП-ППССЗ	7
1.3.4. Особенности ОПОП-ППССЗ	7
1.3.5. Уровень образования абитуриента	8
1.3.6. Востребованность выпускников	9
1.3.7. Возможности продолжения образования выпускника	9
1.3.8. Основные пользователи ОПОП-ППССЗ	9
2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА	10
2.1. Область профессиональной деятельности	10
2.2. Объекты профессиональной деятельности	10
2.3. Виды профессиональной деятельности	10
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОПОП-ППССЗ	11
3.1. Общие компетенции	11
3.2. Виды профессиональной деятельности и профессиональные компетенции	13
3.3. Матрица соответствия компетенций учебным дисциплинам	19
4. ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ОПОП-ППССЗ	20
4.1. Учебный план	20
4.2. Календарный учебный график	22
4.3. Аннотации программы учебных дисциплин	22
4.4. Аннотации программы профессиональных модулей	48
4.5. Аннотация программа производственной (преддипломной) практики	62
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОПОП- ППССЗ	64
5.1. Контроль и оценка освоения основных видов профессиональной деятельности, профессиональных и общих компетенций	64
5.2. Организация государственной (итоговой) аттестации выпускников	64
6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОПОП-ППССЗ	66
6.1. Кадровое обеспечение	66
6.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательного процесса	66
6.3. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса	67
6.4. Базы практики	67
7. НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	68

СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОПОП-ППССЗ

- | | |
|--|----|
| 7.1. Нормативно-методическое обеспечение и материалы, обеспечивающие качество подготовки выпускника | 68 |
| 7.2. Фонды оценочных средств текущего контроля успеваемости, промежуточной и государственной (итоговой) аттестаций | 69 |

8. ПРИЛОЖЕНИЯ

- | | |
|---|----|
| 1. Матрица соответствия компетенций учебным дисциплинам и МДК | 70 |
| 2. Учебный план и календарный учебный график | |

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Основная профессиональная образовательная программа-программа подготовки специалистов среднего звена.

Основная профессиональная образовательная программа-программа подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело реализуется Государственным бюджетным профессиональным образовательным учреждением Республики Крым «Симферопольский политехнический колледж» по программе базовой подготовки.

ОПОП-ППССЗ представляет собой систему документов, разработанную и утвержденную Колледжем с учетом требований регионального рынка труда на основе Федерального государственного образовательного стандарта специальности среднего профессионального образования (ФГОС СПО), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от «09» декабря 2016 года.

ОПОП-ППССЗ регламентирует цель, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии организации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника по данной специальности и включает в себя учебный план, программы учебных дисциплин, профессиональных модулей, производственной (преддипломной) практики и другие методические материалы, обеспечивающие качественную подготовку обучающихся.

ОПОП-ППССЗ ежегодно пересматривается и обновляется в части содержания учебных планов, состава и содержания программ учебных дисциплин, профессиональных модулей, программы производственной (преддипломной) практики, методических материалов, обеспечивающих качество подготовки обучающихся.

ОПОП-ППССЗ реализуется в совместной образовательной, производственной, общественной и иной деятельности студентов и работников колледжа.

1.2. Нормативные документы для разработки ОПОП-ППССЗ

Нормативную основу разработки ОПОП-ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составляют:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Приказа Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Зарегистрировано в Минюсте России 26.12.2016 № 44974);
- Приказа Минобрнауки России от 14.06. 2013 № 464 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»
- Приказа Минобрнауки России от 16.08.2013 № 968 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 18 апреля 2013 г. № 291 г. Москва "Об утверждении

Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования".

- Устав ГБПОУ РК «Симферопольский политехнический колледж»;
- Положение о разработке и утверждении основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена ГБПОУ РК «Симферопольский политехнический колледж»;
- Положение о требованиях к составлению и оформлению учебно-методического комплекса учебной дисциплины ГБПОУ РК «Симферопольский политехнический колледж»;
- Положение о требованиях к составлению и оформлению учебно-методического комплекса профессионального модуля в ГБПОУ РК «Симферопольский политехнический колледж»;
- Положение о текущем контроле, успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ГБПОУ РК «Симферопольский политехнический колледж»;
- Положение о проведении государственной итоговой аттестации по программам подготовки специалистов среднего звена в ГБПОУ РК «Симферопольский политехнический колледж»;
- Положение об организации и проведении учебной практики обучающихся, осваивающих профессиональные программы подготовки специалистов среднего профессионального образования ГБПОУ РК «Симферопольский политехнический колледж»;
- Положение об организации и проведении производственной практики обучающихся, осваивающих профессиональные программы подготовки специалистов среднего профессионального образования ГБПОУ РК «Симферопольский политехнический колледж»

1.3. Общая характеристика ОПОП-ППССЗ

1.3.1. Цель ОПОП-ППССЗ

Целью ОПОП-ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело является развития личностных качеств студентов, общих компетенций способствующих их творческой активности, общекультурному росту и социальной мобильности: целеустремленности, организованности, трудолюбия, ответственности, самостоятельности, гражданственности, приверженности этическим ценностям, толерантности, настойчивости в достижении цели, а также формирование профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС СПО по данной специальности.

ОПОП-ППССЗ ориентирована на реализацию следующих принципов:

- приоритет практикоориентированных знаний выпускника;
- ориентация на развитие местного и регионального сообщества;
- формирование потребности к постоянному развитию и инновационной деятельности в профессиональной сфере, в том числе и к продолжению образования;
- формирование готовности принимать решения и профессионально действовать в нестандартных ситуациях;

1.3.2. Срок освоения ОПОП-ППССЗ

Нормативные сроки ОПОП-ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело при очной форме составляют 2 года и 10 месяцев. После освоения ОПОП-ППССЗ присваивается квалификация специалист по гостеприимству.

Срок освоения ОПОП-ППССЗ базовой подготовки по заочной форме на базе среднего общего образования увеличивается не более чем на 1 год.

1.3.3. Трудоемкость ОПОП-ППССЗ

Учебные циклы	Число недель	Количество часов
Аудиторная нагрузка	124	4006
Самостоятельная работа		458
Учебная практика	8	288
Производственная практика (по профилю специальности)	14	504
Производственная практика (преддипломная)	4	144
Промежуточная аттестация	5	180
Государственная (итоговая) аттестация	6	216
Каникулярное время	23	-
Итого:	147	4464

1.3.4. Особенности ОПОП-ППССЗ

При разработке ОПОП-ППССЗ учтены требования регионального рынка труда, запросы потенциальных работодателей и потребителей в области гостеприимства.

Особое внимание уделено выявлению интересов и совершенствованию механизмов удовлетворения запросов потребителей гостиничных услуг.

По завершению образовательной программы выпускникам выдается диплом государственного образца.

В учебном процессе используются интерактивные технологии обучения студентов, такие как деловые и ролевые игры, дискуссии, анализ конкретных ситуаций, беседы, лекции с элементами дискуссии, практикумы, взаимоконтроль и др. Традиционные учебные занятия максимально активизируют познавательную деятельность студентов. Для этого проводятся проблемные лекции и семинары, др. В учебном процессе используются компьютерные презентации учебного материала, проводится контроль знаний студентов с использованием электронных вариантов тестов. Тематика курсовых и выпускных квалификационных работ определяется совместно с потенциальными работодателями и направлена на удовлетворение запросов заказчиков.

В учебном процессе организуются различные виды контроля обученности студентов: входной, текущий, промежуточный, тематический, итоговый. Конкретные формы и процедуры текущего и промежуточного контроля знаний по каждой дисциплине разрабатываются преподавателями. Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям ОПОП-ППССЗ (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) созданы фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие

оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций. Фонды оценочных средств ежегодно корректируются и утверждаются. В колледже создаются условия для максимального приближения программ текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся к условиям их будущей профессиональной деятельности – для чего, кроме преподавателей конкретной дисциплины, в качестве внешних экспертов активно привлекаются работодатели, преподаватели, читающие смежные дисциплины. Итоговая аттестация выпускников представляет собой защиту выпускной квалификационной работы.

Организация практик осуществляется на базе следующих предприятий/организаций/учреждений Республики Крым:

- Гостиничный комплекс «Таврия»;
- Гостиница «Виктория»;
- ИП Марченко Н.П. (гостиница «Спортивная»);
- ИП Свистова К.К. (гостиница «Украина»);
- ИП Лиходиевская Я.В. (гостиница «Москва»);
- Гостиница «Даяна»;
- ООО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ «СИМФЕРОПОЛЬ»;
- Гостиница «Валенсия»;
- ООО «Пальмира-Палас»;
- Гостиница «Простые вещи»;
- Гостиница «Центр-Отель».

ОПОП-ППССЗ реализуется с использованием передовых образовательных технологий таких, как выполнение курсовых/дипломных работ по реальной тематике, применение информационных технологий в учебном процессе, свободный доступ в сеть Интернет, предоставление учебных материалов в электронном виде, использование мультимедийных средств.

Внеучебная деятельность студентов направлена на самореализацию студентов в различных сферах общественной и профессиональной жизни, в творчестве, спорте, науке и т.д. У студентов формируются профессионально значимые личностные качества, такие как толерантность, ответственность, жизненная активность, профессиональный оптимизм и др. Решению этих задач способствуют волонтерство, благотворительные акции, научно-практические конференции, Дни здоровья, Недели специальности, конкурсы профессионального мастерства, конкурсы непрофессионального студенческого творчества и др.)

1.3.5. Уровень образования абитуриентов

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

- аттестат о среднем общем образовании;
- диплом о начальном профессиональном образовании, если в нем есть запись о получении предъявителем среднего общего образования.

1.3.6. Востребованность выпускников

Широкая подготовка по специальности 43.02.14 Гостиничное дело позволяет выпускникам работать на предприятиях, в учреждениях/организациях и т.п., чья сфера деятельности связана со сферой гостеприимства.

Возможные места работы выпускников по специальности 43.02.14 Гостиничное дело:

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

1.3.7. Возможности продолжения образования выпускника

Выпускник, освоивший ОПОП-ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело подготовлен к освоению ООП ВПО по специальности 43.03.03 Гостиничное дело.

1.3.8. Основные пользователи ОПОП-ППССЗ

Основными пользователями ОПОП-ППССЗ являются:

- администрация и коллективные органы управления колледжем,
- преподаватели,
- мастера производственного обучения;
- методисты;
- студенты специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- абитуриенты и их родители, работодатели.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА

2.1. Область профессиональной деятельности

Область профессиональной деятельности выпускников базовой подготовки: сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

2.2. Объекты профессиональной деятельности

Объектами профессиональной деятельности выпускников базовой подготовки являются:

- организация процесса предоставления услуг;
- запросы потребителей гостиничного продукта;
- процесс предоставления услуг;
- организация процесса предоставления услуг по питанию;
- технология формирования, продвижения и регистрации гостиничного продукта;
- средства труда: оргтехника, правовые, нормативные, и учётные документы;
- первичные трудовые коллективы.

2.3. Виды профессиональной деятельности

Специалист по гостеприимству готовится к следующим видам деятельности:

- организации и контролю текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения;
- организации и контролю текущей деятельности сотрудников службы питания;
- организации и контролю текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организации и контролю текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- выполнению работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОПОП-ППССЗ

В результате освоения основной профессиональной образовательной программы обучающиеся должны овладеть следующими общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями.

3.1. Общие компетенции

Специалист по гостеприимству должен обладать **общими компетенциями** (по базовой подготовке), включающими в себя способность:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умения: 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)
		Знания: 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
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для 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
		Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

		Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	Умения: описывать значимость своей профессии (специальности)
		Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
		Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Умения: 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)
		Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения

ОК 09	Использовать информационные технологии профессиональной деятельности в	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
		Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Умения: 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
		Знания: 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
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Умения: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования
		Знание: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

3.2. Виды профессиональной деятельности и профессиональные компетенции

Специалист по гостеприимству должен обладать **профессиональными компетенциями** (по базовой подготовке), соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

Основные виды деятельности	Код и формулировка Компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)
Организация и контроль	ПК 1.1. Планировать	Практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Умения: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;
		Знания: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;
	ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
		Умения: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;
		Знания: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;
	ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для	Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
		Умения: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их

	поддержания требуемого уровня качества	регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;
		Знания: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
		Умения: 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;
		Знания: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;
	ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Практический опыт: 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;
		Умения: 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;
		Знания: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;
	ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</p> <p>Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);</p> <p>Знания: критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;</p>
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<p>Практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Умения: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;</p> <p>Знания: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;</p>
	ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы	Практический опыт: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в

	<p>обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p>Умения: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p>Знания: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p>
	<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Умения: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 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;</p> <p>Знания: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; 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; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;	ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
		Умения: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;
		Знания: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;
	ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
		Умения: 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;
		Знания: 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;
		ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
		Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
		Умения: 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; Знания: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;
ВД 5 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	ПК 5.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. ПК 5.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. ПК 5.3. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Практический опыт: принятия, регистрации и размещения гостей; предоставления информации гостям об услугах в гостинице; подготовка счета и организация отъезда гостей. Умения: организовывать рабочее место службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; Знания: современное состояние и развитие гостиничного сервиса; организация деятельности предприятия сферы сервиса-гостиницы; основные службы гостиничного предприятия; организация и предоставление основных и дополнительных услуг.

3.3. Матрица соответствия компетенций учебным дисциплинам

Матрица соответствия компетенций и формирующих их составных частей ОПОП-ППССЗ представлена в Приложении 1.

4. ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ОПОП-ППССЗ

Содержание и организация образовательного процесса при реализации данной ОПОП-ППССЗ регламентируется учебным планом, программами учебных дисциплин, профессиональных модулей; материалами, обеспечивающими качество подготовки и воспитания обучающихся; программами учебных и производственных практик; годовым календарным учебным графиком, а также методическими материалами, обеспечивающими реализацию соответствующих образовательных технологий.

4.1. Учебный план

Учебный план определяет следующие характеристики ОПОП-ППССЗ по специальности:

- объемные параметры учебной нагрузки в целом, по годам обучения и по семестрам;
- перечень учебных дисциплин, профессиональных модулей и их составных элементов (междисциплинарных курсов, учебной и производственной практик);
- последовательность изучения учебных дисциплин и профессиональных модулей;
- распределение по годам обучения и семестрам различных форм промежуточной аттестации по учебным дисциплинам, профессиональным модулям (и их составляющим междисциплинарным курсам, учебной и производственной практике);
- объемы учебной нагрузки по видам учебных занятий, по учебным дисциплинам, профессиональным модулям и их составляющим;
- сроки прохождения и продолжительность преддипломной практики;
- формы государственной итоговой аттестации, объемы времени, отведенные на подготовку и защиту выпускной квалификационной работы в рамках ГИА;
- объем каникул по годам обучения.

Объем недельной образовательной нагрузки обучающихся по программе не может превышать 36 академических часа, и включает все виды работы во взаимодействии с преподавателем и самостоятельную учебную работу. Время, отводимое на самостоятельную работу обучающегося, не относится к времени, отводимому на работу во взаимодействии, но входит в объем часов учебного плана. Объем образовательной нагрузки обучающихся при очной форме обучения во взаимодействии с преподавателем должен составлять не менее 70 процентов от объема, отводимого на учебные циклы образовательной программы СПО.

Самостоятельная работа организуется в форме выполнения курсовых работ, подготовки рефератов и сообщений, самостоятельного изучения отдельных дидактических единиц, работы над ВКР, посещения секций и т.д.

ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело предполагает изучение следующих учебных циклов:

- Профессиональная подготовка – ПП
- общий гуманитарный и социально-экономический – ОГСЭ;
- математический и общий естественнонаучный – ЕН;
- общепрофессиональный цикл – ОПЦ;
- профессиональный цикл – ПЦ
- профессиональные модули – ПМ
- учебная практика – УП;
- производственная практика (по профилю специальности) – ПП;
- производственная практика (преддипломная) – ПДП;
- промежуточная аттестация – ПА;
- государственная итоговая аттестация – ГИА.

Обязательная часть ОПОП-ППССЗ по циклам составляет не более 70 % от общего объема времени, отведенного на их освоение.

Вариативная часть (не менее 30 %) дает возможность расширения и (или) углубления подготовки, определяемой содержанием обязательной части, получения дополнительных компетенций, умений и знаний, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами регионального рынка труда и возможностями продолжения образования.

Распределение вариативной части ППССЗ – 1296 часов: на цикл ОГСЭ 00 – 178 часов, в том числе на введение дисциплины ОГСЭ. 06 "Русский язык и культура речи" (72 часа); на цикл ЕН 00 – 52 часа; на цикл ОПЦ. 00 – 672 часа, в том числе на введение дисциплин: ОПЦ. 09 Охрана труда (88 часов), ОПЦ. 10 Организация туристического и экскурсионного обслуживания (110 часов); на цикл ПЦ.00 – 250 часов. Общий гуманитарный и социально-экономический, математический и общий естественнонаучный циклы состоят из учебных дисциплин.

Профессиональный цикл состоит из общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей (ПМ) в соответствии с основными видами деятельности. В состав каждого ПМ входят несколько междисциплинарных курсов. При освоении обучающимся профессиональных модулей проводятся учебная практика и производственная практика (по профилю специальности).

Обязательная часть общего гуманитарного и социально-экономического цикла образовательной программы должна предусматривать изучение следующих обязательных дисциплин: «Основы философии», «История», «Психология общения», «Иностранный язык в профессиональной деятельности», «Физическая культура». (См. ФГОС 2.5.)

Общий объем дисциплины «Физическая культура» не может быть менее 160 академических часов. Для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья образовательная организация устанавливает особый порядок усвоения дисциплины «Физическая культура» с учетом состояния их здоровья.

Освоение общепрофессионального цикла образовательной программы в очной форме обучения должно предусматривать изучение дисциплины «Безопасность жизнедеятельности» в объеме 35 академических часов, из них на

освоение основ военной службы (для юношей) - 70 процентов от общего объема времени, отведенного на указанную дисциплину.

Образовательной программой для подгрупп девушек может быть предусмотрено использование 70 процентов от общего объема времени дисциплины «Безопасность жизнедеятельности», предусмотренного на изучение основ военной службы, на освоение основ медицинских знаний.

Максимальный объем учебной нагрузки соответствует ФГОС СПО и равен 54 часам в неделю, включает в себя все виды аудиторной и самостоятельной учебной работы. Максимальный объем аудиторных занятий составляет 36 часов в неделю.

Учебный процесс организован в режиме пятидневной учебной недели, занятия группируются парами.

Учебный план представлен в Приложении 2.

4.2. Календарный учебный график

В календарном учебном графике указывается последовательность реализации ОПОП-ППССЗ специальности 43.02.14 Гостиничное дело, включая теоретическое обучение, практики, промежуточные и итоговую аттестации, каникулы.

Календарный учебный график приведен в Приложении 2.

4.3. Аннотации программ учебных дисциплин.

Программы учебных дисциплин разработаны в соответствии с Положением о требованиях к составлению и оформлению учебно-методического комплекса дисциплины. Они рассмотрены и одобрены цикловыми методическими комиссиями, утверждены заместителем директора по учебной работе.

Аннотация программ учебных дисциплин

ОГСЭ.00 ОБЩИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ И СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЦИКЛ

ОГСЭ 01. Основы философии

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную специальностей группу 43.00.00 Сервис и туризм.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

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, социокультурный контекст;

– выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей.

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

– основные категории и понятия философии;

– роль философии в жизни человека и общества;

– основы философского учения о бытии;

– сущность процесса познания;

– основы научной, философской и религиозной картин мира;

– об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;

– о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности;

– общечеловеческие ценности, как основа поведения в коллективе, команде.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие компетенций:

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

общий объём образовательной программы 64 часов, в том числе:

во взаимодействии с преподавателем 54 часа;

самостоятельной работы обучающегося 10 часов.

ОГСЭ 02. История

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную специальностей группу 43.00.00 Сервис и туризм.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего

звена: дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

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 и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира;
- назначение международных организаций и основные направления их деятельности;
- о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций;
- содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения;
- ретроспективный анализ развития отрасли.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие компетенций:

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

общий объём образовательной программы 78 часов, в том числе:
во взаимодействии с преподавателем 70 часа;

самостоятельной работы обучающегося 8 часов.

ОГСЭ 03. Иностранный язык в профессиональной деятельности

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную специальностей группу 43.00.00 Сервис и туризм.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

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

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

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

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

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие компетенций:

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

общий объем образовательной программы 192 часов, в том числе:

во взаимодействии с преподавателем 170 часа;

самостоятельной работы обучающегося 22 часа.

ОГСЭ 04. Физическая культура/адаптированная физическая культура

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную специальностей группу 43.00.00 Сервис и туризм.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

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

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

– использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;

– применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;

– пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности).

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

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

– основы здорового образа жизни;

– условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);

– средства профилактики перенапряжения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие компетенций:

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

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

общий объём образовательной программы 174 часа, в том числе:
во взаимодействии с преподавателем 162 часов;
самостоятельной работы обучающегося 12 часов.

ОГСЭ 05. Психология общения

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную специальностей группу 43.00.00 Сервис и туризм.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

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

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

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

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

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие компетенций:

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 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

общий объём образовательной программы 76 часов, в том числе:

во взаимодействии с преподавателем 68 часа;

самостоятельной работы обучающегося 8 часов.

ОГСЭ 06. Русский язык и культура речи

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена, и является вариативной компонентой учебного плана СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную специальностей группу 43.00.00 Сервис и туризм.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

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

– создавать тексты в устной и письменной форме; различать элементы нормированной и ненормированной речи;

– владеть понятием фонемы, фонетическими средствами речевой выразительности, пользоваться орфоэпическими словарями;

– владеть нормами словоупотребления, определять лексическое значение слова; уметь пользоваться толковыми, фразеологическими, этимологическими словарями, словарем устаревших слов русского языка; находить и исправлять в тексте лексические ошибки, ошибки в употреблении фразеологизмов; уметь определять функционально-стилевую принадлежность слова; определять слова, относимые к авторским новообразованиям;

– пользоваться нормами словообразования применительно к общеупотребительной, общенаучной и профессиональной лексике, использовать словообразовательные средства в изобразительно-выразительных целях;

– употреблять грамматические формы слов в соответствии с литературной нормой и стилистическими особенностями создаваемого текста; выявлять грамматические ошибки в чужом и своем тексте;

– различать предложения простые и сложные, обособляемые свороты, прямую речь и слова автора, цитаты; уметь пользоваться багажом синтаксических средств при создании собственных текстов;

- делового, учебно-научного стилей; редактировать собственные тексты и тексты других авторов;
- пользоваться правилами правописания, вариативными факультативными знаками препинания;
- различать тексты по их принадлежности к стилям; анализировать речь с точки зрения её нормативности, уместности и целесообразности продуцировать разные типы речи, создавать тексты учебно-научного и официально-делового стилей в жанрах, соответствующих требованиям профессиональной подготовки студентов.

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

- различия между языком и речью, функции языка, признаки литературного языка и типы речевой нормы, основные компоненты культуры речи (владение языковой, литературной нормой, соблюдение этики общения, учет коммуникативного композита);
- особенности русского ударения и произношения, орфоэпические нормы;
- лексические и фразеологические единицы языка;
- способы словообразования;
- самостоятельные и служебные части речи;
- синтаксический строй предложения;
- правила правописания, понимать смысловозначительную роль орфографии и знаков препинания;
- функциональные стили литературного языка, иметь представление о социально стилистическом расслоении современного русского языка.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие компетенции:

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.

и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

общий объем образовательной программы 72 часов, в том числе:

во взаимодействии с преподавателем 66 часа;

самостоятельной работы обучающегося 6 часов.

ЕН.00 МАТЕМАТИЧЕСКИЙ И ОБЩИЙ ЕСТЕСТВЕННОНАУЧНЫЙ ЦИКЛ

ЕН.01 Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности/адаптированные информационные технологии

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную специальностей группу 43.00.00 Сервис и туризм.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в математический и общий естественнонаучный цикл.

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

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

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

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

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие компетенций:

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

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

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

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

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

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

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

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке;

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

общий объем образовательной программы 196 часов, в том числе:
во взаимодействии с преподавателем 174 часов;
самостоятельной работы обучающегося 22 часов.

ОПЦ.00 ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ

ОПЦ. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную специальностей группу 43.00.00 Сервис и туризм.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

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

- осуществлять планирование, деятельности службы гостиницы и взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- определять цели деятельности структурного подразделения и пути их достижения;
- разрабатывать программы мероприятий по облегчению процесса адаптации сотрудников в гостинице;
- планировать качественных и количественных потребностей гостиницы в трудовых ресурсах.

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

- планирование: понятие, значение, формы, стадии, классификация. Роль планирования в деятельности структурного подразделения гостиничного предприятия. Виды планов;
- адаптация персонала: понятие, виды, основные мероприятия. Программа адаптации новых сотрудников. Испытательный срок;
- понятия: персонал, управление персоналом. Управление персоналом: цели, функции, принципы. Категории персонала гостиницы и требования, предъявляемые к нему. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции;
- кадровое планирование: сущность, цели и задачи. Определение потребности в персонале. Нормирование, учет, определение потребности, расходы на персонал.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие и профессиональные компетенции:

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

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.

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

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

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

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.

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

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

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

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

общий объём образовательной программы 140 часов, в том числе:
во взаимодействии с преподавателем 110 часов;
самостоятельной работы обучающегося 30 часа.

ОПЦ. 02 Основы маркетинга гостиничных услуг

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную специальностей группу 43.00.00 Сервис и туризм.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

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

– использовать знания маркетинга при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;

– использовать приёмы расширения производства через выявление запросов потребителей и организацию исследований и разработок, направленных на удовлетворение этих запросов;

– обосновывать характер, направления и масштабы всей работы, необходимой для получения максимально возможной и долгосрочной прибыли.

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

- сущность маркетинга и его роль в экономическом развитии страны;
- особенности маркетинговой среды;
- методику проведения маркетинговых исследований;
- основные законы рынка;
- основные компоненты целевого маркетинга;
- характеристики товара;
- механизм ценообразования;
- особенности товарной политики в системе маркетинга;
- процесс управления маркетингом.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие и профессиональные компетенции:

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 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.

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

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

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

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

общий объем образовательной программы 136 часа, в том числе:
 во взаимодействии с преподавателем 122 часов;
 самостоятельной работы обучающегося 14 часов.

ОПЦ. 03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную специальностей группу 43.00.00 Сервис и туризм.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

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

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

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

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие и профессиональные компетенции:

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

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

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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.

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

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

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

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.

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

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

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

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

общий объём образовательной программы 114 часов, в том числе:
во взаимодействии с преподавателем 94 часов;
самостоятельной работы обучающегося 20 часов.

ОПЦ. 04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

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

- 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**:

- 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие и профессиональные компетенции:

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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

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

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

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.

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

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

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

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

общий объём образовательной программы - 138 часов, в том числе:

во взаимодействии с преподавателем - 106 часа;

самостоятельной работы обучающегося 32 часов.

ОПЦ.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную специальностей группу 43.00.00 Сервис и туризм.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

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

– контролировать выполнение правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;

– определять потребности в материальных ресурсах и планировать потребности структурного подразделения;

– оценивать результат и последствия своих действий;

– контролировать выполнение правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте (служба питания);

- определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах;
- определять основные характеристики гостиничного продукта;
- определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих.

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

- концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий;
- стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий;
- виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- концепцию обеспечения безопасности службы питания;
- основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие и профессиональные компетенции:

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

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

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

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

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

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

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

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

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

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.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

общий объём образовательной программы 122 часа, в том числе:
во взаимодействии с преподавателем 106 часов;
самостоятельной работы обучающегося 16 часа.

ОПЦ.06 Иностранный язык (немецкий)

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную специальностей группу 43.00.00 Сервис и туризм.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

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

- общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;
- переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;
- самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.

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

- лексический (12001400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие компетенции:

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 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

общий объём образовательной программы 288 часов, в том числе:

во взаимодействии с преподавателем 252 часов;

самостоятельной работы обучающегося 36 часов.

ОПЦ. 07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную специальностей группу 43.00.00 Сервис и туризм.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

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

– анализировать проблемы в финансово экономических отношениях с коллегами и клиентами;

– принять участие в разработке планов по развитию и повышению конкурентоспособности гостиницы, внести предложения по созданию нового продукта (услуги), обосновать реалистичность предложений в бизнес-плане исходя из профессиональных функций.

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

– методику экономического самообразования;

– содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия;

– показатели профессионального и личного развития;

– основные принципы предпринимательства, задачи предпринимательства в гостиничном бизнесе;

– основные элементы системы планирования финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия и ее рентабельности;

– сущность и принципы внутрифирменного предпринимательства;

– содержание и структуру экономических положений бизнес-плана.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие и профессиональные компетенции:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

ОК05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

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

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

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

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

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

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

общий объем образовательной программы 70 часов, в том числе:

во взаимодействии с преподавателем 58 часа;

самостоятельной работы обучающегося 12 часа.

ОПЦ.08 Безопасность жизнедеятельности

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную специальностей группу 43.00.00 Сервис и туризм.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- 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 военноучетных 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;
- оказывать первую помощь пострадавшим.

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

– принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;

– основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;

- основы военной службы и обороны государства;
- задачи и основные мероприятия гражданской обороны;
- способы защиты населения от оружия массового поражения;
- меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;
- организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке;
- область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;
- порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие и профессиональные компетенции:

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

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

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности .

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

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

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания 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.

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

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

общий объём образовательной программы 68 часа, в том числе:
во взаимодействии с преподавателем 68 часов;

ОПЦ.09 Охрана труда

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена, и является вариативной компонентой учебного плана СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную специальностей группу 43.00.00 Сервис и туризм.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

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

- контролировать выполнение правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;
- контролировать выполнение правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте (служба питания);
- определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;
- выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски, связанные с прошлыми, настоящими или планируемыми видами профессиональной деятельности;

- использовать средства коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности;
- участвовать в аттестации рабочих мест по условиям труда, в т. ч. оценивать условия труда и уровень травмобезопасности;
- проводить вводный инструктаж, инструктировать сотрудников служб гостиниц и туристских комплексов по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ;
- вырабатывать и контролировать навыки, необходимые для достижения требуемого уровня безопасности труда.

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

- концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий;
- концепцию обеспечения безопасности службы питания;
- порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- законы и иные нормативные правовые акты, содержащие государственные нормативные требования охраны труда, распространяющиеся на деятельность организации;
- обязанности работников в области охраны труда;
- фактические или потенциальные последствия собственной деятельности (или бездействия) и их влияние на уровень безопасности труда;
- возможные последствия несоблюдения технологических процессов и производственных инструкций подчиненными работниками (персоналом);
- порядок и периодичность инструктажей по охране труда и технике безопасности;
- порядок хранения и использования средств коллективной и индивидуальной защиты.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие и профессиональные компетенций:

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

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

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности .

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

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

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания 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.

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

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

общий объём образовательной программы - 88 часа, в том числе:

- во взаимодействии с преподавателем - 80 часов;
- внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося 8 часа.

ОПЦ.10 Организация туристического и экскурсионного обслуживания

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена, и является вариативной компонентой учебного плана СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную специальностей группу 43.00.00 Сервис и туризм.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы-программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

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

- профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к туристской деятельности, на русском и иностранном языках;
- осуществлять поиск и использование информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг;
- пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию туристской деятельности;
- использовать потенциал туристских регионов при формировании турпродуктов;

- консультировать туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями;
- предоставлять информацию о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона, страны назначения.

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

- историю развития и роль мирового туризма в мировой экономике;
- основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности на русском и иностранном языке;
- инфраструктуру туризма;
- возможности информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в туризме;
- законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности, страхованию в туризме, по вопросам регулирования туристских формальностей;
- определение, основные факторы, условия формирования и развития туристского региона.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить общие и профессиональные компетенций:

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

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

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

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

ОК07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности .

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

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 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.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

- общий объём образовательной программы - 110 часа, в том числе:
- во взаимодействии с преподавателем - 90 часов;
- внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы обучающегося 20 часа.

ПЦ.00 Профессиональный цикл

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

1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы- программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящих в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): ВД 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.

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

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

действия:

- планирование деятельности службы приема и размещения;
- оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;
- проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;
- координация деятельности подчиненных;
- взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения;
- контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;

уметь:

- осуществлять планирование, деятельности службы приема и размещения;

– определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

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

– разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;

– организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения;

– регистрировать гостей (индивидуальных, віргостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);

– информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

– готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;

– оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

– поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

– составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

– осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;

– выполнять обязанности ночного портье;

– информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций;

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

– контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору;

– контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей;

– анализировать результаты деятельности;

– выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных;

– контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей;

знать:

– структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;

– принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

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

– направленность работы подразделений службы приема и размещения;

– функциональные обязанности сотрудников;

– правила работы с информационной базой данных гостиницы;

– стандартное оборудование службы приема и размещения;

- цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
 - порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
 - методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения;
 - кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности;
 - требования к облаживающему персоналу службы приема и размещения;
 - правила приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей;
 - правила регистрации иностранных гостей;
 - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
 - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
 - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
 - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
 - стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;
 - организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
 - особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы;
 - основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
 - правила поведения в конфликтных ситуациях;
 - правила работы с возражениями гостей;
 - стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
 - категории гостей и особенности обслуживания;
 - методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения;
 - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.

3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

общий объём образовательной программы – 324 часов, в том числе:

- во взаимодействии с преподавателем – 270 часа, включая:
- самостоятельной работы обучающегося – 54 часов.
- Производственной практики – 108 часа.
- Учебная практика – 72 часа

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

1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы- программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящих в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): ВД 2 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

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

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

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

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

действия:

- оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам;
- оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- организация деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- координация деятельности сотрудников службы питания;
- оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания;
- оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса;

уметь:

- осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами;
- планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений 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;
- выполнять регламенты службы питания; формировать фонд нормативных и технических документов службы питания на современном уровне;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке;

- контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, с нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т.ч. на иностранном языке;

- разрабатывать, корректировать и контролировать стандарты обслуживания и продаж;

- разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания;

- эффективно решать вопросы, возникшие в незапланированной ситуации;

знать:

- законодательные и нормативные актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;

- ГОСТ Р 50647-2010. Национальный стандарт российской федерации ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования; ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация предприятий; ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу;

- задач, функций, особенностей организаций 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;

- нормы обслуживания, методики определения численности персонала для предоставления услуг высокого качества;

- методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;

- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;

- материально- техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания;

- нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей;

- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;

- этапы процесса обслуживания;

- технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандарты организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;

- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;

- регламенты службы питания;

- НТД регламентирующие работу службы питания;

- документооборот службы питания;

- особенности оформления и составления отдельных видов организационно

- распорядительных и финансово – расчетных документов;

- порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением;

- специальных видов услуг и форм обслуживания;

- специализированных технологий и информационных программ, используемых в работе службы питания;

- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;

- методы оценки качества предоставленных услуг; нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества;
- особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы
- критерии и показатели качества обслуживания.

3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

общий объём образовательной программы – 182 часа, в том числе:

- во взаимодействии с преподавателем – 148 часа;
- самостоятельной работы обучающегося – 34 часа.
- Учебной практики – 72 часа.
- Производственная практика – 72 часа.

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

1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы- программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящих в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): ВД 3 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.

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

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

действия:

- планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- оценка и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;
- распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;

- стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;
- координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке;
- взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;
- проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- выявление показателей качества обслуживания;

уметь:

- осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами;
- организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы;
- организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;
- выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;
- выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке;
- организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования;
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- составлять бланки заказов на услуги прачечной- химчистки; организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих;
- контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья; принимать и оформлять заказы на услуги бизнес- центра, сервис-бюро, SPA-услуг; составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»; осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций;
- принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта; работать с анимационно- досуговыми программами в гостиницах; заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой;
- организовывать работу с ключами от гостиничных номеров; организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;

– организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско- экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;

– составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

– осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке;

– осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;

– разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;

– контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания;

– контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

– контролировать процесс обслуживания гостей;

– анализировать результаты деятельности;

– выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания;

знать:

– правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

– методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей;

– задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице требования к обслуживающему персоналу, цели, средства и формы обслуживания технологии организации процесса обслуживания гостей регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

– кадровый состав службы, его функциональные обязанности; квалификационные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса требования к персоналу гостиничного предприятия порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы;

– виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность; особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т ч.. различных категорий работников;

- регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов;
- порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
- перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги. требования к их формированию;
- правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах;
- размеры площади каждого номера;
- систему работы коммуникаций; состояние оборудования; правила техники безопасности, противопожарной безопасности;
- сроки проживания клиентов в номерах;
- рациональную организацию труда на рабочем месте;
- систему оплаты труда; требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ;
- ритм жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов);
- нормы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены;
- правила и особенности применения чистящих и моющих средств;
- виды и последовательность уборочных операций;
- основные виды уборочных работ правила техники безопасности при проведении уборочных работ;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих; правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;
- терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы;
- виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;
- стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; критерии и показатели качества обслуживания;
- критерии оценки качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленной услуги.

3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

- общий объём образовательной программы – 178 часа, в том числе:
- во взаимодействии с преподавателем – 144 часа;
- самостоятельной работы обучающегося – 34 часа.
- Учебная практика – 36 часов
- Производственная практик – 108 часов.

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

1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы- программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящих в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): ВД 4 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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 продажи гостиничного продукта.

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

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

действия:

- планирование деятельности службы бронирования и продаж;

- оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
- организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;
- распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;
- стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;
- координация деятельности подчиненных;
- взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;
- проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж;
- выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж;
- уметь:**
 - осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж;
 - оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
 - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта;
 - организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов;
 - 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;
 - организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта;
 - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта;
 - выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;
 - выполнять регламенты службы бронирования и продаж; Формировать фонд нормативных и технических документов службы бронирования и продаж на современном уровне;
 - организовывать подготовку к работе необходимых ресурсов: клиентские базы, базы партнерских компаний; программы бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы – и эффективного их использования;

- вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике СР;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;
- осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;
- разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;
- контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда в процессе работы в службе бронирования и продаж;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж;
- анализировать результаты деятельности;
- разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выбирать и определять показатели качества работы службы бронирования и продаж;
- определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- разрабатывать и представлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;

знать:

- структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;
- методика определения потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
- направления работы отделов бронирования и продаж;
- функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;
- рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
- виды каналов сбыта гостиничного продукта;
- организационные и правовые основы деятельности службы бронирования и продаж;
- задачи, функции и особенности работы службы бронирования и продаж;
- требования к сотрудникам службы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- подходы к сегментации клиентов, методики составления профиля клиента, особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования СР и выделения его конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;

- основы ценообразования, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия;
- методов максимизации доходов гостиницы;
- методики оценки конкурентного окружения;
- психологические модели потребительских мотиваций;
- кадровый состав службы бронирования и продаж, его функциональные обязанности;
- квалификационные характеристики должностей (профессий) гостиничной сферы;
- профессиональные компетенции сотрудника службы бронирования и продаж гостиницы и основы его самопрезентации;
- требования к персоналу ср;
- порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы бронирования и продаж гостиницы;
- каналы сбыта: внешние, в частности, gds, и внутренние – и особенности работы с ними;
- виды стимулирования труда персонала службы бронирования и продаж, их эффективность;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- регламенты службы бронирования и продаж; нормативные документы регламентирующие работу службы бронирования и продаж;
- документооборот службы бронирования и продаж;
- особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;
- порядок регистрации документов и ведения контроля их исполнения;
- перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;
- особенности ведения переговоров: телефонных / личных;
- особенности деловой электронной переписки;
- особенности презентации объекта продажи;
- особенности ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия;
- методы расчета цены гостиничных услуг и управления доходами;
- понятие и варианты тарифов;
- особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы;
- методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе работы с клиентами;
- стандарты работы и регламенты службы бронирования и продаж; критерии и показатели качества деятельности;
- современные методы и технологии повышения эффективности работы по сбыту гостиничного продукта;
- критерии и методы оценки качества работы службы бронирования и продаж;

– критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам.

3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

- общий объём образовательной программы – 294 часа, в том числе:
- во взаимодействии с преподавателем – 252 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 42 часов.
- Учебная практика – 72 часа.
- Производственная практика – 108 часов

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих («Портье»)

1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы- программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, входящих в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): ВД 5 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 5.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 5.3 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

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

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

действия:

- принимать, регистрировать и размещать гостей;
- предоставлять информацию гостям об услугах в гостинице;
- подготавливать счета и организовывать отъезда гостей.

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

знать:

- современное состояние и развитие гостиничного сервиса;
- организация деятельности предприятия сферы сервиса-гостиницы;
- основные службы гостиничного предприятия;
- организация и предоставление основных и дополнительных услуг.

3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

- общий объем образовательной программы – 168 часов, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 150 часа;
- самостоятельной работы обучающегося – 18 часов.
- Учебная практика – 36 часов
- Производственной практики – 108 часов.

4.5. Аннотация программы производственной (преддипломной) практики

Программа производственной практики (преддипломной) разработана на основе Положения об организации практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы.

В соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело раздел основной образовательной программы СПО «Производственные практики» является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Производственная практика базируется на компетенциях и умениях, формируемых при изучении дисциплин гуманитарного, социального, экономического, информационно-правового и профессионального циклов, а также на основе изучения специальных курсов профессиональных дисциплин и предшествует выполнению выпускной квалификационной работы.

Продолжительность производственной (преддипломной) практики составляет 4 недели.

Цели производственной (преддипломной) практики.

Целями производственной практики являются:

- улучшение качества профессиональной подготовки;
- приобретение навыков работы;
- закрепление теоретических знаний, полученных в ходе учебного процесса по учебным дисциплинам и междисциплинарным курсам и формирование практического представления о профессиональной деятельности;
- понимание сущности и социальной значимости будущей профессии;
- приобретение навыков принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях;
- формирование умения осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- развитие способности анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- адаптация работы в коллективе, умение брать на себя ответственность за работу членов команды;
- формирование умения самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;
- развитие способности ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Задачи производственной (преддипломной) практики.

- обобщение, систематизация, конкретизация и закрепление теоретических знаний на основе изучения опыта работы конкретной организации по основным направлениям её деятельности;
- приобретение опыта организационной работы в целях приобретения навыков самостоятельной работы по решению стоящих перед ними задач;
- изучение передового опыта по избранной специальности;
- овладение методами принятия и реализации на основе полученных теоретических знаний управленческих решений, а также контроля за их исполнением;
- овладение методами аналитической и самостоятельной научно-исследовательской работы по изучению принципов деятельности и функционирования организаций;
- овладение информационной культурой и инновационными технологиями.

Этапы практики:

1. Организационный (оформление документов для прохождения учебной практики, прибытие на базу практики, согласование подразделения в котором будет организовано рабочее место, прохождение вводного инструктажа).
2. Прохождения практики (сбор материала для написания отчета по практике, сбор материала для написания выпускной квалификационной работы, участие в выполнении отдельных видов работ).
3. Отчетный (обработка и систематизация собранного нормативного и фактического материала, оформление отчета о прохождении практики).

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОПОП-ППССЗ

5.1. Контроль и оценка освоения основных видов профессиональной деятельности, профессиональных и общих компетенций

Оценка качества освоения ОПОП-ППССЗ включает текущий контроль знаний, промежуточную и государственную (итоговую) аттестацию студентов.

Текущий контроль знаний и промежуточная аттестация проводится в колледже по результатам освоения программ учебных дисциплин и профессиональных модулей. Формы и процедуры текущего контроля знаний, промежуточной аттестации по каждой дисциплине и профессиональному модулю разрабатываются колледжем самостоятельно и доводятся до сведения студентов в течение первых двух месяцев от начала обучения.

Текущий контроль знаний (успеваемости) проводится преподавателем на любом из видов учебных занятий. Методы текущего контроля выбираются преподавателем исходя из специфики учебной дисциплины, междисциплинарного курса.

Текущий контроль знаний может иметь следующие виды:

- устный опрос на лекциях, практических и семинарских занятиях;
- проверка выполнения письменных домашних заданий и расчетно-графических работ;
- проверка выполнения письменных заданий, практических и расчетно-графических работ;
- защита лабораторных и практических работ;
- контрольные работы;
- тестирование;
- контроль самостоятельной работы (в письменной или устной форме);
- защита курсовых работ/проектов
- отчеты по учебной и производственной практике.

5.2. Организация государственной (итоговой) аттестации выпускников

Государственная итоговая аттестация включает подготовку и защиту выпускной квалификационной работы (дипломная работа, дипломный проект), демонстрационный экзамен включается в выпускную квалификационную работу. Тематика выпускной квалификационной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы определяются Программой государственной итоговой аттестации выпускников

Программа государственной итоговой аттестации, содержащая формы, условия проведения и защиты выпускной квалификационной работы, разрабатывается высококвалифицированными преподавателями колледжа, утверждается директором колледжа и доводится до сведения обучающихся не позднее шести месяцев до начала ГИА.

К государственной итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой и успешно прошедшие все

промежуточные аттестационные испытания, предусмотренные программами учебных дисциплин и профессиональных модулей. Необходимым условием допуска к государственной итоговой аттестации является представление документов, подтверждающих освоение студентами компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности. Для этих целей выпускником могут быть предоставлены отчеты о ранее достигнутых результатах, дополнительные сертификаты, свидетельства (дипломы) олимпиад, конкурсов и т.п., творческие работы по специальности, характеристики с мест прохождения преддипломной практики и так далее.

В ходе защиты выпускной квалификационной работы членами государственной экзаменационной комиссии проводится оценка освоенных выпускниками профессиональных и общих компетенций в соответствии с критериями, утвержденными колледжем после предварительного положительного заключения работодателей.

Оценка качества освоения ОПОП-ППССЗ осуществляется государственной экзаменационной комиссией по результатам защиты выпускной квалификационной работы.

При определении оценки по результатам защиты ВКР члены ГЭК учитывают:

- качество его выполнения, новизна и оригинальность предпринятых решений;
- глубина проработки рассматриваемых вопросов;
- степень самостоятельности выпускника, его инициативность;
- содержание доклада, умение излагать суть работы;
- качество представленного иллюстративного и демонстрационного материала;
- ответы на вопросы, отзывы руководителя и рецензента.

Результаты защиты работы определяются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Лицам, прошедшим соответствующее обучение в полном объеме и государственную итоговую аттестацию, выдаются колледжем документы установленного образца.

6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОПОП-ППССЗ

6.1. Кадровое обеспечение

Реализация ОПОП-ППССЗ обеспечивается педагогическими кадрами колледжа, имеющими высшее образование, как правило, педагогическое или образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, ПМ и систематически занимающиеся повышением уровня своей квалификации.

Преподаватели, отвечающие за освоение профессионального цикла, имеют высшее образования, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (междисциплинарного курса в рамках модуля), имеют опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, проходят стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.4 настоящего ФГОС СПО (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии). Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.4 ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций. Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.4 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

6.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательного процесса

В качестве дополнительной литературы используется фонд нормативных документов, сборники законодательных актов, справочники, отраслевые журналы и другие издания, которые в библиотеке находятся в достаточном количестве.

Учебный фонд регулярно пополняется, систематически проводятся заказы на новые учебники, учебные пособия, ведется поиск учебной литературы по прайс-листам и каталогам ведущих издательств, на основании чего и осуществляются заказы на учебную литературу.

При проведении занятий преподавателя и мастера производственного обучения используют мультимедиа комплекс, что обеспечивает наглядность процесса обучения и повышает его качество.

Созданы электронные версии методических разработок по изучению дисциплин. Библиотечные фонды колледжа имеют электронные варианты учебных планов специальностей, электронные варианты учебно-методических пособий указаний, рекомендаций по освоениям учебных дисциплин, МДК, курсовому и дипломному проектированию. Используется справочно-правовая система Консультант Плюс. Особое внимание уделяется приобретению и использованию в учебном процессе по специальности прикладного программного обеспечения, предназначенного для автоматизации решения определенных производственных задач, процессов и др.

6.3. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса

ГБПОУ РК «Симферопольский политехнический колледж» согласно требованиям ФГОС СПО специальности 43.02.14 Гостиничное дело для организации учебного процесса имеются:

Кабинеты:

- Гуманитарных и социально-экономических дисциплин
- Иностранного языка
- Менеджмента и управления персоналом
- Правового и документационного обеспечения профессиональной

деятельности

- Экономики и бухгалтерского учета
- Инженерных систем гостиницы
- Безопасности жизнедеятельности и охраны труда
- Лаборатории и тренинговые кабинеты
- Информатики и специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);
- Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Спортивный комплекс:

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

Залы:

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

6.4. Базы практики

Основными базами практики студентов являются предприятия Республики Крым, с которыми у колледжа оформлены договорные отношения. Имеющиеся базы практики обеспечивают возможность прохождения практики всеми студентами в соответствии с учебным планом.

Практика проводится в каждом профессиональном модуле и является его составной частью. Задания на практику, порядок ее проведения приведены в программах профессиональных модулей и программе преддипломной практике.

7. НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОПОП-ППССЗ

7.1. Нормативно-методическое обеспечение и материалы, обеспечивающие качество подготовки выпускника

Нормативную основу разработки ОПОП-ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело составляют:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Приказа Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (Зарегистрировано в Минюсте России 26.12.2016 № 44974);
- Приказа Минобрнауки России от 14.06. 2013 № 464 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»
- Приказа Минобрнауки России от 16.08.2013 № 968 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 18 апреля 2013 г. № 291 г. Москва "Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования".
- Устав ГБПОУ РК «Симферопольский политехнический колледж»;
- Положение о разработке и утверждении основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена ГБПОУ РК «Симферопольский политехнический колледж»;
- Положение о требованиях к составлению и оформлению учебно-методического комплекса учебной дисциплины ГБПОУ РК «Симферопольский политехнический колледж»;
- Положение о требованиях к составлению и оформлению учебно-методического комплекса профессионального модуля в ГБПОУ РК «Симферопольский политехнический колледж»;
- Положение о текущем контроле, успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ГБПОУ РК «Симферопольский политехнический колледж»;
- Положение о проведении государственной итоговой аттестации по программам подготовки специалистов среднего звена в ГБПОУ РК «Симферопольский политехнический колледж»;
- Положение об организации и проведении учебной практики обучающихся, осваивающих профессиональные программы подготовки специалистов среднего профессионального образования ГБПОУ РК «Симферопольский политехнический колледж»;
- Положение об организации и проведении производственной практики обучающихся, осваивающих профессиональные программы подготовки

7.2. Фонды оценочных средств текущего контроля успеваемости, промежуточной и государственной итоговой аттестаций

В соответствии с требованиями ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело конкретные формы и процедуры текущего контроля знаний, промежуточной аттестации по каждой дисциплине и профессиональному модулю разрабатываются колледжем самостоятельно и доводятся до сведения обучающихся в течение первых двух месяцев от начала обучения.

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей ОПОП-ППССЗ (текущая и промежуточная аттестация) создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить знания, умения и освоенные компетенции. Эти фонды включают в себя: типовые задания, контрольные работы, планы практических заданий, лабораторных работ, вопросы к зачетам и экзаменам, тесты и компьютерные тестирующие программы, примерную тематику рефератов, курсовых работ, ВКР и т.п., а также иные формы контроля, позволяющие оценить знания, умения и освоенные компетенции.

Фонды оценочных средств для промежуточной аттестации разрабатываются и утверждаются колледжем самостоятельно, а для государственной (итоговой) аттестации – разрабатываются и утверждаются колледжем после предварительного положительного заключения работодателей.

Контрольно-оценочные средства текущей и промежуточной аттестации студентов максимально приближены к условиям их будущей профессиональной деятельности.

Контроль знаний студентов проводится по следующей схеме:

- текущая аттестация знаний в семестре;
- промежуточная аттестация в форме зачетов и экзаменов (в соответствии с учебными планами);
- государственная итоговая аттестация, демонстрационный экзамен.

Матрица соответствия компетенций учебным дисциплинам и МДК по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Цикл	Индексы дисциплин	Наименование дисциплины, МДК	Компетенции																									
			Общие											Профессиональные														
			ОК 01.	ОК 02.	ОК 03.	ОК 04.	ОК 05.	ОК 06.	ОК 07.	ОК 08.	ОК 09.	ОК 10.	ОК 11.	ПК 1.1.	ПК 1.2.	ПК 1.3.	ПК 2.1.	ПК 2.2.	ПК 2.3.	ПК 3.1.	ПК 3.2.	ПК 3.3.	ПК 4.1.	ПК 4.2.	ПК 4.3.	ПК 5.1.	ПК 5.2.	ПК 5.3.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
Общий гуманитарный и социально-экономический	ОГСЭ.01	Основы философии		+	+		+	+			+																	
	ОГСЭ.02	История		+	+		+	+			+																	
	ОГСЭ.03	Иностранный язык в профессиональной деятельности		+	+		+				+	+																
	ОГСЭ.04	Физическая культура/адаптированная физическая культура									+																	
	ОГСЭ.05	Психология общения		+	+	+					+																	
	ОГСЭ.06	Русский язык и культура речи		+	+	+	+				+	+																
Математический и естественно-научный	ЕН.01	Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности/адаптированные информационные технологии	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+															
Общепрофессиональный	ОПЦ.01	Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	+		+	+	+							+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			
	ОПЦ.02	Основы маркетинга гостиничных услуг	+	+	+	+	+				+	+	+										+	+	+			
	ОПЦ.03	Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности	+	+	+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			
	ОПЦ.04	Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия			+	+	+					+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			
	ОПЦ.05	Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия	+	+	+	+	+		+		+			+		+	+		+	+	+	+						
	ОПЦ.06	Иностранный язык (немецкий)		+	+	+	+				+	+																
	ОПЦ.07	Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса			+	+	+					+	+			+			+		+	+		+	+			
	ОПЦ.08	Безопасность жизнедеятельности	+	+	+	+	+	+	+		+	+				+	+				+	+			+			
	ОПЦ.09	Охрана труда	+	+	+	+	+	+	+		+	+				+	+				+	+			+			

[illegible]