

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

ОГСЭ.01 Основы философии

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина ОГСЭ.01 «Основы философии» является частью цикла гуманитарных и социально-экономических дисциплин основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

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

Знать: основы научной, философской и религиозной картин мира;

сущность процесса познания;

основы философского учения о бытии;

основные категории и понятия философии;

номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации;

Уметь: определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию;

выделять наиболее значимое в перечне информации;

оценивать практическую значимость результатов поиска;

оформлять результаты поиска

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования;

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

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

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

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

Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений;

основы научной, философской и религиозной картин мира;

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;

выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей.

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

Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);

основы научной, философской и религиозной картин мира;

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

Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности);

выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение;

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- основы научной, философской и религиозной картин мира;

- сущность процесса познания;
 - основы философского учения о бытии;
 - основные категории и понятия философии;
 - номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
 - приемы структурирования информации;
 - формат оформления результатов поиска информации;
 - содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;
 - возможные траектории профессионального развития и самообразования;
 - о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности
 - особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений;
 - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
 - значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);
 - об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;
 - современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- Уметь:
- определять необходимые источники информации;
 - планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию;
 - выделять наиболее значимое в перечне информации;
 - оценивать практическую значимость результатов поиска;
 - оформлять результаты поиска
 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
 - ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста
 - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
 - выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей.
 - описывать значимость своей профессии (специальности);
 - выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей;
 - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
 - использовать современное программное обеспечение;

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

ОГСЭ.02 История

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «История» является частью ОГСЭ.02 основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

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

Знать: основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже 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 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;

номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;

Уметь: ориентироваться в современной экономической, политической, 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;

определять необходимые источники информации;

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

Знать: основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже 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 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;

содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

Уметь: ориентироваться в современной экономической, политической, 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;

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

Знать: основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже XX и XXI вв.;

о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций;

ретроспективный анализ развития отрасли;

особенности социального и культурного контекста;

Уметь: ориентироваться в современной экономической, политической, культурной ситуации в России и мире;

выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем;

демонстрировать гражданско-патриотическую позицию;

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

Знать: основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже 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;

сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);

Уметь: ориентироваться в современной экономической, политической, культурной ситуации в России и мире;

выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем;

культурных проблем;
определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте;
демонстрировать гражданско-патриотическую позицию;
описывать значимость своей профессии (специальности);

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже XX и XXI вв.;
содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения;
ретроспективный анализ развития отрасли;
современные средства и устройства информатизации;

Уметь: ориентироваться в современной экономической, политической, 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;
применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже 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 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;
- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология;
- особенности социального и культурного контекста;
- основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);
- современные средства и устройства информатизации;

Уметь:

- ориентироваться в современной экономической, политической, 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;
- определять необходимые источники информации;
- описывать значимость своей профессии (специальности);
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Иностранный язык в профессиональной деятельности» входит в состав общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 "Гостиничное дело".

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

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

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; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;

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

понимать тексты на базовые профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); 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;

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; 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;

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

Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений; 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;

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;

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;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; правила чтения текстов профессиональной направленности;

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

понимать тексты на базовые профессиональные темы;

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

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

правила чтения текстов профессиональной направленности;

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

понимать тексты на базовые профессиональные темы;

кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;

участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине 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;

- приемы структурирования информации;

- формат оформления результатов поиска информации;

- содержание актуальной нормативно-правовой документации;

- современная научная и профессиональная терминология;

- возможные траектории профессионального развития и самообразования;

- особенности социального и культурного контекста;

- правила оформления документов и построения устных сообщений;

- особенности произношения;

- правила чтения текстов профессиональной направленности;

- современные средства и устройства информатизации;

- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;

- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)

Уметь:

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

- понимать тексты на базовые профессиональные темы;

- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);

- 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;

- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

- применять современную научную профессиональную терминологию;

- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;

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

- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;

- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

- использовать современное программное обеспечение;

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

ОГСЭ.04 Физическая культура

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Физическая культура» является частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

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

Знать: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни;

условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения

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 в общем по дисциплине должен

Знать:

- роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;
- основы здорового образа жизни;
- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;
- средства профилактики перенапряжения

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)

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Психология общения» является частью общегуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

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

Знать: возможные траектории профессионального развития и самообразования;

Уметь: определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

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;

приемы саморегуляции в процессе общения;

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы

саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

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

Знать: особенности социального и культурного контекста;

Уметь: проявлять толерантность в рабочем коллективе;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

современные средства и устройства информатизации;

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- возможные траектории профессионального развития и самообразования;

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

- 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;

- приемы саморегуляции в процессе общения;

- особенности социального и культурного контекста;

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

- современные средства и устройства информатизации;

Уметь:

- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

- организовывать работу коллектива и команды;

- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;

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

- проявлять толерантность в рабочем коллективе;

- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

ЕН.01 Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности» является частью естественно-научного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

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

Знать: основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

основные понятия автоматизированной обработки информации;

общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;

базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;

состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;

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

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

основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;

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

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

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

Знать: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

основные понятия автоматизированной обработки информации;

общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;

базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;

состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;

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

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

основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;

Уметь: определять необходимые источники информации;

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

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

основные понятия автоматизированной обработки информации;

общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;

базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;

состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;

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

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

основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

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

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
основные понятия автоматизированной обработки информации;
общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
Уметь: организовывать работу коллектива и команды;
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

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

Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений;
основные понятия автоматизированной обработки информации;
общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
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

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

Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);
основные понятия автоматизированной обработки информации;
общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
стандарты антикоррупционного поведения

Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности);
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;
применять стандарты антикоррупционного поведения;

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

Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
основные понятия автоматизированной обработки информации;
общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);
пользоваться современными средствами связи и оргтехнологией; 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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;
порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
основные понятия автоматизированной обработки информации;
общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
использовать современное программное обеспечение;
пользоваться современными средствами связи и оргтехнологией; 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

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: правила чтения текстов профессиональной направленности;
основные понятия автоматизированной обработки информации;
общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
Уметь: писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
пользоваться современными средствами связи и оргтехнологией; 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

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать: порядок выстраивания презентации;
основы финансовой грамотности;

Уметь: использовать знания по финансовой грамотности в профессиональной сфере;
презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- 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;
- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);
- основные понятия автоматизированной обработки информации;
- общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
- 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;
- стандарты антикоррупционного поведения
- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- правила чтения текстов профессиональной направленности;
- порядок выстраивания презентации;
- основы финансовой грамотности;

Уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- 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
- определять необходимые источники информации;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- организовывать работу коллектива и команды;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- описывать значимость своей профессии (специальности);
- 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;
- осуществлять поиск необходимой информации;
- применять стандарты антикоррупционного поведения;
- соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

- использовать современное программное обеспечение;
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы;
- использовать знания по финансовой грамотности в профессиональной сфере;
- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» является частью Общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

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

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

алгоритмы 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

Уметь: 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)

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

профессиональных компетенций:

профессиональных компетенций:

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

Знать: 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

Уметь: 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

Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

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

Знать: 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

Уметь: 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
Иметь 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

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
Знать: 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
Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
Знать: критерии и показатели качества обслуживания;
методы оценки качества предоставленных услуг;
критерии и показатели качества обслуживания
Уметь: 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);
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности 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.
Знать: 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
Уметь: 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
Иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
Знать: 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
Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
рассчитывать нормативы работы горничных
Иметь 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 соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

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

Знать: 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

Уметь: 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

Иметь 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

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

Знать: 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

Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи

Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: 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

Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

выделять целевой сегмент клиентской базы;

собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж

Иметь 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

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для

поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
виды отчетности по продажам

Уметь: 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

Иметь 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

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы 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
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
- 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
- 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
- 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
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг;
- критерии и показатели качества обслуживания
- 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
- 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
- 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
- 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
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам;
- нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;
- перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;
- методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
- виды отчетности по продажам

Уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
 - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
 - определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия;
 - определить необходимые ресурсы;
 - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
 - реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
 - применять современную научную профессиональную терминологию;
 - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
 - организовывать работу коллектива и команды;
 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
- профессиональных компетенций:
- 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
 - 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
 - контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
 - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
 - 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);
 - 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
 - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
 - рассчитывать нормативы работы горничных
 - 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
 - оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
- планировать и прогнозировать продажи
- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
 - выделять целевой сегмент клиентской базы;
 - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
 - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
 - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
 - проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
 - оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;
 - определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
 - разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта
- Иметь практический опыт:
- планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
 - 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
 - контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
 - контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
 - планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
 - разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
 - организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
 - 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
 - планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
 - 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;
 - контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
 - определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Основы маркетинга гостиничных услуг» является частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

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

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

Уметь: 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);

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;

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

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

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

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

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

Знать: психологию коллектива; психологию личности; основы проектной деятельности;

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

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

Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов;

Уметь: излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

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;

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 объяснять свои действия (текущие и планируемые);

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в

профессиональной сфере

Знать: основы предпринимательской деятельности;

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

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;

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

профессиональных компетенций:

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. Знать: рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;

Уметь: планировать и прогнозировать продажи;

Иметь практический опыт: планирования и прогнозирования продаж;

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

Знать: 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; нормативные документы, регламентирующие работу 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;

Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

Иметь практический опыт: : мониторинга рынка гостиничных услуг; определения целевого сегмента клиентской базы; сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка; определения в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разработки мероприятия по повышению лояльности гостей; оценки конкурентоспособности гостиничного продукта и разработки мероприятия по ее повышению; обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

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

Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам.

Уметь: 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.

Иметь практический опыт: контроля за текущей деятельностью работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разработки предложений по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы 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;
- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;

- современная научная и профессиональная терминология;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологию коллектива; психологию личности; основы проектной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности;
- основы предпринимательской деятельности;
- основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты;
- рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;
- способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам.

Уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы;
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы
- (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;
- планировать и прогнозировать продажи;
- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять
- конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;
- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

Иметь практический опыт:

- планирования и прогнозирования продаж;
- : мониторинга рынка гостиничных услуг; определения целевого сегмента клиентской базы; сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка; определения в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разработки мероприятия по повышению лояльности гостей; оценки конкурентоспособности гостиничного продукта и разработки мероприятия по ее повышению; обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;
- контроля за текущей деятельностью работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разработки предложений по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» является частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

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

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

актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить

Уметь: применять правовые нормы в профессиональной деятельности;

выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы

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

Знать: правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе;

номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности

Уметь: применять правовые нормы в профессиональной деятельности;

определять необходимые источники информации

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

Знать: права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;

содержание актуальной нормативно-правовой документации

Уметь: применять правовые нормы в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию

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

Знать: права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;

психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности

Уметь: применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

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

Знать: общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства;

правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других

нормативных документов, регулирующих правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации;

грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;

проявлять толерантность в рабочем коллективе

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

традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения

Знать: основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения

гостиничной деятельности в Российской Федерации;

значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

Уметь: применять правовые нормы в профессиональной деятельности;

описывать значимость своей профессии (специальности)

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

Знать: права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности

Уметь: применять правовые нормы в профессиональной деятельности

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: стандарты, нормы и правила ведения документации;

современные средства и устройства информатизации

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

использовать современное программное обеспечение

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей;

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы

Уметь: оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других

нормативных документов, регулирующих правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации;

писать простые связанные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать: правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе;

основы предпринимательской деятельности

Уметь: применять правовые нормы в профессиональной деятельности;

выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи

профессиональных компетенций:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
Знать: нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице;
функциональные обязанности сотрудников
Уметь: применять правовые нормы в профессиональной деятельности;
определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами
Иметь практический опыт: в планировании потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
Знать: права потребителей в гостиничном бизнесе;
законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг
Уметь: применять правовые нормы в профессиональной деятельности;
выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения
Иметь практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
Знать: права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
стандарты, операционные процедуры, регламенты, определяющие работу службы приема и размещения
Уметь: применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;
контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
Знать: систему документооборота;
законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса
Уметь: организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных;
осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
Иметь практический опыт: планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
Знать: характеристику основной нормативной документации, регуливающей взаимоотношения гостиниц и потребителей;
специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания
Уметь: применять правовые нормы в профессиональной деятельности;
использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания
Иметь практический опыт: организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
Знать: права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
критерии и показатели качества обслуживания
Уметь: применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;
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)
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности 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.

Знать: систему документооборота;
нормы обслуживания

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

оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

Иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: характеристику основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей;

особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов

Уметь: применять правовые нормы в профессиональной деятельности;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы

Иметь практический опыт: организации и стимулирования деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

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

Знать: права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;

критерии и показатели качества обслуживания; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Уметь: применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;

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

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности 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.

Знать: систему документооборота;

функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж

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

планировать и прогнозировать продажи

Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: специфику договорных отношений с гостями отеля;

нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж

Уметь: применять правовые нормы в профессиональной деятельности;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля

Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

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

Знать: права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;

виды отчетности по продажам

Уметь: применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;

оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации;
- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
- правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе;

- номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
- общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства;
- правила оформления документов и построения устных сообщений
- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности
- стандарты, нормы и правила ведения документации;
- современные средства и устройства информатизации
- роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы
- основы предпринимательской деятельности
- нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице;
- функциональные обязанности сотрудников
- права потребителей в гостиничном бизнесе;
- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг
- стандарты, операционные процедуры, регламенты, определяющие работу службы приема и размещения
- систему документооборота;
- законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса
- характеристику основной нормативной документации, регуливающей взаимоотношения гостиниц и потребителей;
- специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания
- критерии и показатели качества обслуживания
- нормы обслуживания
- особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов
- критерии и показатели качества обслуживания; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж
- специфику договорных отношений с гостями отеля;
- нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж
- виды отчетности по продажам

Уметь:

- применять правовые нормы в профессиональной деятельности;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы
- определять необходимые источники информации
- применять современную научную профессиональную терминологию
- применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
- оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативных документов, регулирующих правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
- описывать значимость своей профессии (специальности)
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности
- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных;
- использовать современное программное обеспечение
- писать простые связанные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания
- 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)
- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- планировать и прогнозировать продажи
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля
- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж

Иметь практический опыт:

- в планировании потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
- организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
- планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале
- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
- планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
- организации и стимулирования деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
- планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
- организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия» является частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общих компетенций:

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

Знать: порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
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

Уметь: оценивать результат и последствия своих действий;
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)

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
приемы структурирования информации;
формат оформления результатов поиска информации

Уметь: 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;
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
Знать: методику экономического самообразования;
содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия;
показатели профессионального и личного развития;
содержание актуальной нормативно-правовой документации

Уметь: разработать план самообразования;
определить перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия;
организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта;
объективно оценить результаты профессионального роста;
определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
Знать: нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов;
причины конфликтных ситуаций в хозяйственно- финансовой сфере и способы их разрешения;
психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
основы проектной деятельности

Уметь: самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами;
тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности;
организовывать работу коллектива и команды;
взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Знать: специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере;
средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания;
особенности социального и культурного контекста;
правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности;
владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей;
грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

Уметь: использовать современное программное обеспечение;

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела;

содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия;

характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов;

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

Уметь: применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей;

составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями;

использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов;

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

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать: основы предпринимательской деятельности;

основы финансовой грамотности;

правила разработки бизнес-планов;

порядок выстраивания презентации;

кредитные банковские продукты

Уметь: 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;

профессиональных компетенций:

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

Знать: Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале службы приема и размещения

Уметь: определять потребности и осуществлять планирование службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

Иметь практический опыт: планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

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

Знать: методы и формы оплаты труда; виды и формы стимулирования труда;тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия;

особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы;

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;
законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг

Уметь: выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
ценообразования;
ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
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;

Иметь практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

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

Знать: методы определения эффективности работы работников службы приема и размещения;
критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей

Уметь: анализировать результаты деятельности службы приема и размещения;
применять методы расчёта показателей эффективности работы службы приема и размещения;
контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

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

Знать: виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале службы питания;
законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса

Уметь: определять потребности и осуществлять планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;

Иметь практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда;
методы и формы оплаты труда работников службы питания;
виды и формы стимулирования труда;
принципы управления материально-производственными запасами службы питания;
основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей работников службы питания;
виды отчетности по продажам;
учет и порядок ведения кассовых операций;
формы безналичных расчетов;
специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания

Уметь: выстраивать систему стимулирования работников службы питания;
управлять материально-производственными запасами службы питания;
вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота;
вести учёт выручки от услуг питания, отражать выручку от внереализационных доходов;
вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение службы питания;
использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания

Иметь практический опыт: организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

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

Знать: методы определения эффективности работы работников службы питания; методы оценки качества предоставленных услуг

Уметь: анализировать результаты деятельности службы питания гостиницы;

применять методы расчёта показателей эффективности работы службы питания;
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)

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности 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.

Знать: методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

Иметь практический опыт: планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

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

Знать: принципы управления материально-производственными запасами службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;

особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов

Уметь: рассчитывать нормативы работы горничных;

выстраивать систему стимулирования работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

управлять материально-производственными запасами;

вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота,

вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.

Иметь практический опыт: организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

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

Знать: методы определения эффективности работы работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;

принципы управления материально-производственными запасами

Уметь: анализировать результаты деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; применять методы расчёта показателей эффективности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

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

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности работников 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

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

Знать: виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале службы бронирования и продаж;

рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;

виды каналов сбыта гостиничного продукта

Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи

Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; способы управления доходами гостиницы; основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; виды отчетности по продажам; учет и порядок ведения кассовых операций; формы безналичных расчетов; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе

Уметь: применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию; применять методы максимизации доходов гостиницы; вести необходимую, бухгалтерскую отчетность; заполнять первичные документы, составлять график документооборота; вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов; отражать операции по бронированию номеров; вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.

Иметь практический опыт: организации деятельности работников 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

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

Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам

Уметь: 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

Иметь 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

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- 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
- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации
- методику экономического самообразования;
- содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия;
- показатели профессионального и личного развития;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации
- нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов;
- причины конфликтных ситуаций в хозяйственно- финансовой сфере и способы их разрешения;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности
- специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере;
- средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений

- современные средства и устройства информатизации;
 - хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела;
 - содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия;
 - характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов;
 - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
 - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
 - основы предпринимательской деятельности;
 - основы финансовой грамотности;
 - правила разработки бизнес-планов;
 - порядок выстраивания презентации;
 - кредитные банковские продукты
 - Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале службы приема и размещения
 - методы и формы оплаты труда; виды и формы стимулирования труда; тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия;
 - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
 - номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы;
 - 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;
 - законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг
 - методы определения эффективности работы работников службы приема и размещения;
 - критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
 - виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале службы питания;
 - законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса
 - принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда;
 - методы и формы оплаты труда работников службы питания;
 - виды и формы стимулирования труда;
 - принципы управления материально-производственными запасами службы питания;
 - основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей работников службы питания;
 - специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания
 - методы определения эффективности работы работников службы питания; методы оценки качества предоставленных услуг
 - методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
 - принципы управления материально-производственными запасами службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
 - особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов
 - методы определения эффективности работы работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
 - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
 - принципы управления материально-производственными запасами
 - виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале службы бронирования и продаж;
 - рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
 - виды каналов сбыта гостиничного продукта
 - содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы;
 - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
 - способы управления доходами гостиницы;
 - методы максимизации доходов гостиницы;
 - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам
 - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе
 - критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
 - виды отчетности по продажам
- Уметь:
- оценивать результат и последствия своих действий;
 - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;
 - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
 - составить план действия;
 - определить необходимые ресурсы;
 - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
 - реализовать составленный план;
 - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
 - определять задачи 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;
- разработать план самообразования;
- определить перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия;
- организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта;
- объективно оценить результаты профессионального роста;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
- самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами;
- тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
- применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности;
- владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
- использовать современное программное обеспечение;
- применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей;
- составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями;
- использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
- оформлять бизнес-план;
- рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;
- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;
- презентовать бизнес-идею;
- определять источники финансирования;
- определять потребности и осуществлять планирование службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; ценообразования;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота;
- вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внебюджетных доходов;
- отражать операции по бронированию номеров;
- анализировать результаты деятельности службы приема и размещения;
- применять методы расчёта показателей эффективности работы службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены
- определять потребности и осуществлять планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- выстраивать систему стимулирования работников службы питания;
- управлять материально-производственными запасами службы питания;
- вести учёт выручки от услуг питания, отражать выручку от внебюджетных доходов;
- вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение службы питания;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания
- анализировать результаты деятельности службы питания гостиницы;
- применять методы расчёта показателей эффективности работы службы питания;
- 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)
- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- выстраивать систему стимулирования работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- управлять материально-производственными запасами;
- вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота,
- вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.
- анализировать результаты деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- применять методы расчёта показателей эффективности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи
- применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию;
- применять методы максимизации доходов гостиницы;
- вести необходимую, бухгалтерскую отчетность;
- заполнять первичные документы, составлять график документооборота;
- 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

Иметь практический опыт:

- планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
- организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- контроля текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
- планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале
- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
- планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
- организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- контроля текущей деятельности работников 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
- планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
- организации деятельности работников 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
- контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия» является частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общих компетенций:

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

Знать: Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий;
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;

Уметь: Определять основные характеристики концепции гостиничного продукта;
распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;
выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
составить план действия;

определить необходимые ресурсы;
владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
реализовать составленный план;
оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
Знать: Основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия
номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
приемы структурирования информации;
формат оформления результатов поиска информации;

Уметь: Анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли;
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;

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

Знать: Содержание актуальной нормативно-правовой документации
Современная научная и профессиональная терминология
Возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

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

Знать: Психология коллектива
Психология личности
Основы проектной деятельности

Уметь: Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

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

Знать: Особенности социального и культурного контекста
Правила оформления документов

Уметь: Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
Знать: Общечеловеческие ценности

Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности
стандарты антикоррупционного поведения;

Уметь: Презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности
применять стандарты антикоррупционного поведения;

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

Знать: Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности

Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности

Пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности

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

Знать: Средства профилактики перенапряжения

Основы здорового образа жизни;

Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности

Уметь: Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности

Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: Современные средства и устройства информатизации

Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь: Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач

Использовать современное программное обеспечение

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

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

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

профессиональных компетенций:

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

Знать: 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;

Уметь: 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;

Иметь практический опыт: В области планирования потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонала

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

Знать: Знать способы организации деятельности работников службы приема и размещения в гостинице;

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;

Уметь: 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;

Иметь практический опыт: В организации деятельности работников службы приема и размещения 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;

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

Знать: 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;

Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;

Иметь практический опыт: В контроле текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

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

Знать: Задачи, функции и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
особенности организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;

Уметь: Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;

Иметь практический опыт: В области планирования потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

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

Знать: технологии организации процесса питания;
требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы 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;

Уметь: 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;

Иметь практический опыт: В разработке 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;

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

Знать: Методы контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Уметь: 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); Иметь практический опыт: В области контроля текущей деятельности работников 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.

Знать: 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;

Уметь: 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;

Иметь практический опыт: В планировании потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

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

Знать: Методы организации деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Уметь: Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы

Иметь практический опыт: В организации деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

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

Знать: Принципы взаимодействия с другими службами отеля; 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;

Уметь: 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;

Иметь практический опыт: В контроле текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий;

- 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;
- Основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия
- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;
- Содержание актуальной нормативно-правовой документации
- Современная научная и профессиональная терминология
- Возможные траектории профессионального развития и самообразования
- Психология коллектива
- Психология личности
- Основы проектной деятельности
- Особенности социального и культурного контекста
- Правила оформления документов
- Общечеловеческие ценности
- Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности
- стандарты антикоррупционного поведения;
- Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности
- Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности
- Пути обеспечения ресурсосбережения
- Средства профилактики перенапряжения
- Основы здорового образа жизни;
- Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности
- Современные средства и устройства информатизации
- Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности
- особенности произношения
- правила чтения текстов профессиональной направленности
- 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;
- Знать способы организации деятельности работников службы приема и размещения в гостинице;
- 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;
- 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;
- Задачи, функции и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
- особенности организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;
- технологии организации процесса питания;
- 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;
- регламенты службы питания;
- Методы контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
- 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;
- Методы организации деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- Принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- 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;

Уметь:

- Определять основные характеристики концепции гостиничного продукта;
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия;
- определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- Анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли;
- 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;
- Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
- Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
- Презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности
- применять стандарты антикоррупционного поведения;
- Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности
- Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности
- Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности
- Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач
- Использовать современное программное обеспечение
- Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые),
- понимать тексты на базовые профессиональные темы
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
- 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;
- 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;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;
- Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;

- Контролировать 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);
- 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;
- Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы
- 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;

Иметь практический опыт:

- В области планирования потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
- В организации деятельности работников службы приема и размещения 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;
- В контроле текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
- В области планирования потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
- В разработке операционных процедур и стандартов службы питания;
- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- В области контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
- В планировании потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
- В организации деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- В контроле текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

ОП.06 Иностранный язык (второй)

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина @Иностранный язык (второй)@ является частью общепрофессионального цикла образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общих компетенций:

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

Знать: виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении гостиничного предприятия; структуру плана для решения задач;

Уметь: решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия;
реализовать составленный план;

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

Знать: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации;

Уметь: определять задачи поиска информации;

определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию;

выделять наиболее значимое в перечне информации;

оценивать практическую значимость результатов поиска;

оформлять результаты поиска;

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования;

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

выстраивать траектории профессионального и личностного развития;

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

Знать: психология коллектива;

психология личности;

основы проектной деятельности;

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

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

Знать: особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов и построения устных сообщений;

Уметь: излагать свои мысли на государственном языке;

оформлять документы;

проявлять толерантность в рабочем коллективе;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение применять средства;

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

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;

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;

профессиональных компетенций:

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

Знать: 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;

Уметь: 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;

Иметь 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;

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- 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;
- виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении гостиничного предприятия;
- структуру плана для решения задач;
- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психология коллектива;
- психология личности;
- основы проектной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- современные средства и устройства информатизации;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- особенности произношения;
- правила чтения текстов профессиональной направленности;

Уметь:

- 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;
- решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия;
- реализовать составленный план;
- определять задачи поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- излагать свои мысли на государственном языке;
- оформлять документы;

- проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение применять средства;
- 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;

Иметь 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;

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» является частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общих компетенций:

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

Знать: Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить. Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана. Структуру плана для решения задач. Порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей.

Уметь: Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте. Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части. Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы. Составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах. Реализовать составленный план. Оценивать результат и последствия своих действий.

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

Знать: Номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности. приемы структурирования информации. Формат оформления результатов поиска информации.

Уметь: 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.

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

Знать: Содержание актуальной нормативно-правовой документации.

Современную научную и профессиональную терминологию.

Возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности.

Выстраивать траектории профессионального и личностного развития.

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

Знать: Психология коллектива.

Психология личности.

Основы проектной деятельности.

Уметь: Организовывать работу коллектива и команды.

Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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

Знать: Особенности социального и культурного контекста.

Правила оформления документов.

Уметь: Излагать свои мысли на государственном языке.

Оформлять документы.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации.

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач. использовать современное программное обеспечение.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.

Уметь: Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей.

Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями. Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать: Основы предпринимательской деятельности.

Основы финансовой грамотности.

Правила разработки бизнес-планов.

Порядок выстраивания презентации.

Кредитные банковские продукты.

Уметь: Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи.

Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности.

Оформлять бизнес-план.

Рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования.

профессиональных компетенций:

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

Знать: Методы планирования труда работников службы приема и размещения.

Структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием.

Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.

Методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

Уметь: Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.

Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.

Иметь практический опыт: Планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

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

Знать: Методы планирования труда работников службы питания.

Структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием.

Принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы.

Методику определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.

Уметь: Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.

Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.

Иметь практический опыт: Планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале.

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

Знать: Методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием.

Принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы.

Методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

Уметь: Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.

Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.

Иметь практический опыт: Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.

Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.

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

Знать: Структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, Взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы.

Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка.

Виды каналов сбыта гостиничного продукта.

Уметь: Планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

Планировать и прогнозировать продажи.

Иметь практический опыт: Планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить. Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана. Структуру плана для решения задач. Порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей.
- Номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности. приемы структурирования информации. Формат оформления результатов поиска информации.
- Содержание актуальной нормативно-правовой документации.
- Современную научную и профессиональную терминологию.
- Возможные траектории профессионального развития и самообразования
- Психология коллектива.
- Психология личности.
- Основы проектной деятельности.
- Особенности социального и культурного контекста.
- Правила оформления документов.
- современные средства и устройства информатизации.
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
- Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.
- Основы предпринимательской деятельности.
- Основы финансовой грамотности.
- Правила разработки бизнес-планов.
- Порядок выстраивания презентации.
- Кредитные банковские продукты.
- Методы планирования труда работников службы приема и размещения.
- Структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием.
- Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
- Методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
- Методы планирования труда работников службы питания.
- Структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием.
- Принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы.
- Методику определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
- Методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- Структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием.
- Принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы.
- Методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
- Структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, Взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы.
- Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка.
- Виды каналов сбыта гостиничного продукта.

Уметь:

- Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте. Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части. Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы. Составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах. Реализовать составленный план. Оценивать результат и последствия своих действий.
- определять 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.
- Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности. Выстраивать траектории профессионального и личностного развития.
- Организовывать работу коллектива и команды.
- Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- Излагать свои мысли на государственном языке.
- Оформлять документы.
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач. использовать современное программное обеспечение.
- Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей.
- Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями. Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.

- Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи.
- Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности.
- Оформлять бизнес-план.
- Рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования.
- Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.
- Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.
- Планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
- Планировать и прогнозировать продажи.

Иметь практический опыт:

- Планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
- Планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале.
- Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы.
- Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.
- Планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

ОП.08 Безопасность жизнедеятельности

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» является частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общих компетенций:

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

Знать: принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при чрезвычайных техногенных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;
основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

Уметь: организовывать и проводить мероприятия по защите населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;

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

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

Знать: основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;
основы военной службы и обороны государства;
приемы структурирования информации;

Уметь: предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;
определять необходимые источники информации;

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

Знать: задачи и основные мероприятия гражданской обороны;
способы защиты населения от оружия массового поражения;

Уметь: использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;

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

Знать: меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;
организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на неё в добровольном порядке;
психологические основы деятельности коллектива;

Уметь: применять первичные средства пожаротушения;

ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;

организовывать работу коллектива и команды;

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

Знать: основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО;

сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

Уметь: применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;

описывать значимость своей профессии (специальности);

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

Знать: область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;
порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим;
основы здорового образа жизни;

Уметь: владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;

оказывать первую помощь пострадавшим;

пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;

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

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: правила чтения текстов профессиональной направленности;

Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при чрезвычайных техногенных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;
- основы военной службы и обороны государства;
- приемы структурирования информации;
- задачи и основные мероприятия гражданской обороны;
- способы защиты населения от оружия массового поражения;
- меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;
- организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на неё в добровольном порядке;
- психологические основы деятельности коллектива;
- основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;
- порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим;
- основы здорового образа жизни;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- правила чтения текстов профессиональной направленности;

Уметь:

- организовывать и проводить мероприятия по защите населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;
- определять необходимые источники информации;
- использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;
- применять первичные средства пожаротушения;
- ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;
- организовывать работу коллектива и команды;
- применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;
- описывать значимость своей профессии (специальности);
- владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;
- оказывать первую помощь пострадавшим;
- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности;
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе профессионального модуля

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

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1 Место ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» в структуре основной образовательной программы

ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» в структуре основной образовательной программы является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций. Особое значение профессиональный модуль имеет при формировании и развитии компетенций ОК 01-ОК11, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение профессионального модуля направлено на формирование:

общих компетенций:

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

Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

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

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

Уметь: определять необходимые источники информации;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

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

Знать: основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды

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

Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений
особенности социального и культурного контекста;

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

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

Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии

Уметь: описывать значимость своей профессии

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

Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения;

Уметь: определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии;

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

Знать: условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения;

Уметь: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

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

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

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; особенности произношения

основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

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

правила чтения текстов профессиональной направленности;

Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)

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

строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать: основы финансовой грамотности; порядок выстраивания презентации

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи

презентовать бизнес-идею

профессиональных компетенций:

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

Знать: 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;

Уметь: 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

Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

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

Знать: 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

Уметь: 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

Иметь 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

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

Знать: 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

Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;

В результате освоения ПМ 01 обучающийся должен

Знать:

- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- основы проектной деятельности;
- правила оформления документов и построения устных сообщений
- значимость профессиональной деятельности по профессии
- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
- пути обеспечения ресурсосбережения;
- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии(специальности);
- средства профилактики перенапряжения;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- особенности произношения;
- основы финансовой грамотности;

- порядок выстраивания презентации
- 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
- 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;
- 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;
- особенности социального и культурного контекста;
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- правила чтения текстов профессиональной направленности;

Уметь:

- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- определять необходимые источники информации;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- организовывать работу коллектива и команды;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- описывать значимость своей профессии;
- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии;
- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности);
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
- презентовать бизнес-идею;
- 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
- 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;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

Иметь практический опыт:

- планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;
- 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;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе профессионального модуля

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

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

1.1 Место ПМ 02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» в структуре основной образовательной программы

ПМ 02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» в структуре основной образовательной программы является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

ПМ 02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело». Особое значение профессиональный модуль имеет при формировании и развитии компетенций ОК 01-ОК11, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения ПМ 02 "Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания", соотношенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование: общих и профессиональных компетенций:

общих компетенций:

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

Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах;
порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях
Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
определять этапы решения задачи;
составить план действия

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

Знать: номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности.
приемы структурирования информации;
формат оформления результатов поиска информации;
Уметь: определять необходимые источники информации
определять задачи для поиска информации;
планировать процесс поиска;
структурировать получаемую информацию;

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации
современную научную и профессиональную терминологию;
возможные траектории профессионального развития и самообразования
Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
применять современную научную профессиональную терминологию;
определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

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

Знать: основы проектной деятельности
психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
Уметь: организовывать работу коллектива и команды
взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;

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

Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений
особенности социального и культурного контекста;
Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.

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

Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии
сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей
Уметь: описывать значимость своей профессии.

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

Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности
пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии.

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

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

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

основы здорового образа жизни;

средства профилактики перенапряжения

Уметь: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение.

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

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

особенности произношения

основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

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

правила чтения текстов профессиональной направленности;

профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;

Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)

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

понимать тексты на базовые профессиональные темы;

строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Знать: основы финансовой грамотности; порядок выстраивания презентации

основы предпринимательской деятельности;

правила разработки бизнес-планов;

кредитные банковские продукты.

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;

презентовать бизнес-идею

оформлять бизнес-план;

определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;

профессиональных компетенций:

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

Знать: 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

Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;

определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке

Иметь практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: 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

Уметь: 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

Иметь 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

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

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

критерии и показатели качества обслуживания

Уметь: 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)

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

В результате освоения ПМ 02 обучающийся должен

Знать:

- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности
- содержание актуальной нормативно-правовой документации
- основы проектной деятельности
- правила оформления документов и построения устных сообщений
- значимость профессиональной деятельности по профессии
- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
- пути обеспечения ресурсосбережения
- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);
- средства профилактики перенапряжения
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- особенности произношения
- основы финансовой грамотности;
- порядок выстраивания презентации
- 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
- 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
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;
- современную научную и профессиональную терминологию;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- проектной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по специальности;
- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
- пути обеспечения ресурсосбережения;
- роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы

здорового образа жизни;

- средства профилактики перенапряжения;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- особенности произношения;
- правила чтения текстов профессиональной направленности;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- основы предпринимательской деятельности;
- основы финансовой грамотности;
- правила разработки бизнес-планов;
- порядок выстраивания презентации;
- кредитные банковские продукты;
- особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг;

Уметь:

- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
- определять необходимые источники информации
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
- организовывать работу коллектива и команды
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
- описывать значимость своей профессии
- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии
- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи
- презентовать бизнес-идею
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке
- контролировать 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)
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- определять этапы решения задачи;
- составить план действия;
- определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- описывать значимость своей специальности;
- соблюдать нормы экологической безопасности;
- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности;

- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;
- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности;
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
- оформлять бизнес-план;
- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- 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)

Иметь практический опыт:

- планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале
- разработки операционных процедур и стандартов службы питания;
- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

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

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ 03. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

1.1 Место ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в структуре основной образовательной программы

Место ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в структуре основной образовательной программы является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций. Особое значение профессиональный модуль имеет при формировании и развитии компетенций ОК 01-ОК 10, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, соотношенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Освоение профессионального модуля направлено на формирование: общих и профессиональных компетенций:

общих компетенций:

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

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

Уметь: 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).

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;

Уметь: 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.

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

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

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;

Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

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

Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений;

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.

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

Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);

Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности).

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

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения;

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления

ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).

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

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;

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).

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

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

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;

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.

профессиональных компетенций:

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

Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;

Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;

Иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

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

Знать: 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;

Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;

Иметь 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 соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

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

Знать: 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;

Уметь: 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;

Иметь 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.

В результате освоения ПМ 03 обучающийся должен

Знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы 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;
- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);
- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
- пути обеспечения ресурсосбережения;
- 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;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- особенности произношения;
- правила чтения текстов профессиональной направленности.
- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- нормы обслуживания;
- 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;
- 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

Уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения

задачи;

- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия;
- определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- определять задачи 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;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- описывать значимость своей профессии (специальности);
- соблюдать нормы экологической безопасности;
- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);
- 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);
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы(профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.
- 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;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- 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.

Иметь практический опыт:

- планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- 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.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе профессионального модуля

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

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины/МДК «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта».

1.1 Место дисциплины/МДК «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта» в структуре основной образовательной программы.

Место ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта» в структуре основной образовательной программы является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций. Особое значение профессиональный модуль имеет при формировании и развитии компетенций ОК01-ОК05, ОК07, ОК09-10, ПК4.1-4.3.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины/МДК «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Освоение профессионального модуля направлено на формирование: общих и профессиональных компетенций:

общих компетенций:

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

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

Уметь: 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).

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.

Уметь: 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.

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования.

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.

Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

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

Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллектив.

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

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности).

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

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

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.

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.

профессиональных компетенций:

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

Знать: структуру 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.

Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи.

Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; виды каналов сбыта гостиничного продукта.

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

Знать: 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.

Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

Иметь 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; выявлению конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

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

Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам.

Уметь: 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.

Иметь 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.

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- структуру 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;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;

- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам;
- нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;
- перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;
- методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
- виды отчетности по продажам;
- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современную научную и профессиональную терминологию;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
- пути обеспечения ресурсосбережения;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- основные общепотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- особенности произношения;
- правила чтения текстов профессиональной направленности.

Уметь:

- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;
- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;
- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;
- определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия;
- определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- определять задачи 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;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на

государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллектив;

- соблюдать нормы экологической безопасности;
- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

Иметь практический опыт:

- планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
- виды каналов сбыта гостиничного продукта;
- 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;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе профессионального модуля

ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ПОРТЬЕ

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ПОРТЬЕ

1.1. Место ПМ.05 Выполнение работ по профессии портье в структуре основной образовательной программы

ПМ.05 Выполнение работ по профессии портье является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

ПМ.05 Выполнение работ по профессии портье обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения ПМ.05 Выполнение работ по профессии портье

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить вид профессиональной деятельности Выполнение работ по профессии портье и соответствующие ему общие и профессиональные компетенции:

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

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

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
применять современную научную профессиональную терминологию;
определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.
Уметь: организовывать работу коллектива и команды;
взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

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

Знать: особенности социального и культурного контекста;
правила оформления документов и построения устных сообщений.

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.

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

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
пути обеспечения ресурсосбережения.

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;
определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии.

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

Знать: основы здорового образа жизни;
условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии;
средства профилактики перенапряжения.
Уметь: применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;
пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;
порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
использовать современное программное обеспечение.

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

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.

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.

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

Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
значимость профессиональной деятельности по профессии.

Уметь: описывать значимость своей профессии.

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

Знать: 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.

Уметь: 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.

Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

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

Знать: 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.

Уметь: 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.

Иметь практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

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

Знать: 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.

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

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

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

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

Знать: 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.

Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы.

Иметь практический опыт: организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

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

Знать: 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;

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.
Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

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

Знать: 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;
виды отчетности по продажам;
нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж.
Уметь: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля.
Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

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

Знать: виды отчетности по продажам.
Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;
определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 5.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей

Знать: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при бронировании, приеме, регистрации и размещении гостей;
правила бронирования, приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.
Уметь: информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
организовывать рабочее место службы бронирования, приема и размещения регистрировать гостей;
не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с гостями;
оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг.
Иметь практический опыт: бронирования, приема, регистрации и размещения гостей;
приветствия и информирования гостей;
использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями.

ПК 5.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

Знать: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
стандарты качества обслуживания при приеме и размещении гостей;
основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.
Уметь: информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
Иметь практический опыт: предоставление информации гостям об услугах в гостинице.

ПК 5.3 Производить расчеты с гостями

Знать: документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
Уметь: оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
организовывать отъезд и проводы гостей;
составлять и обрабатывать необходимую документацию;
выполнять обязанности ночного портье.
Иметь практический опыт: подготовка счетов;
проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Знать:

виды отчетной документации;
виды отчетности по продажам;

возможные траектории профессионального развития и самообразования.

задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
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.

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; правила поведения в конфликтных ситуациях.

значимость профессиональной деятельности по профессии.

кадровый состав службы, его функциональные обязанности;

каналы и технологии продаж гостиничного продукта;

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

критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;

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

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

методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;

методы планирования труда работников службы приема и размещения;

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.

методы управления продажами с учётом сегментации;

направленность работы подразделений службы приема и размещения;

нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж.

основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

основы здорового образа жизни;

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

особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;

особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

особенности произношения;

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; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж.

особенности социального и культурного контекста;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.

порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке.

порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;

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

правила оформления документов и построения устных сообщений.

правила поведения в конфликтных ситуациях.

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.

правила работы с информационной базой данных гостиницы.

правила чтения текстов профессиональной направленности.

правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.

правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

принципы взаимодействия с другими службами отеля;

принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.

пути обеспечения ресурсосбережения.

регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);

систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
современная научная и профессиональная терминология;
современные средства и устройства информатизации;
современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
содержание актуальной нормативно-правовой документации;
содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.
способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
средства профилактики перенапряжения.
стандартное оборудование службы приема и размещения;
стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;
структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;
сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии.
технологии организации процесса обслуживания гостей;
требования к обслуживающему персоналу;
условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии;
функциональные обязанности сотрудников;
цели, средства и формы обслуживания;
цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при бронировании, приеме, регистрации и размещении гостей;
правила бронирования, приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
стандарты качества обслуживания при приеме и размещении гостей;
основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;

Уметь:

применять современную научную профессиональную терминологию;
определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.
взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.
организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.
организовывать работу коллектива и команды;
грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.
описывать значимость своей профессии.
соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии.
соблюдать нормы экологической безопасности;
определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии.
пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии.
применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;
применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.
применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
использовать современное программное обеспечение.
участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.
понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые),
понимать тексты на базовые профессиональные темы;
строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке.
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.
организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.

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

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

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы.

контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля.

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля.

оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

организовывать рабочее место службы бронирования, приема и размещения регистрировать гостей;

не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с гостями;

оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг;

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

контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

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

организовывать отъезд и проводы гостей;

составлять и обрабатывать необходимую документацию;

выполнять обязанности ночного портье;

Иметь практический опыт

планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

бронирования, приема, регистрации и размещения гостей;

приветствия и информирования гостей;

использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями;

предоставление информации гостям об услугах в гостинице;

подготовка счетов;

проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

**Аннотация к программе практики
по профессиональному модулю**

01 "Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения"

Вид практики: Учебная

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа учебной практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 1.1 - ПК 1.3

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

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

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

Уметь: определять необходимые источники информации

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

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

Знать: основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды

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

Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

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

Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии

Уметь: описывать значимость своей профессии

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

Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

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

Знать: условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для

профессии(специальности); средства профилактики перенапряжения

Уметь: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

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

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; особенности произношения

Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать: основы финансовой грамотности;

порядок выстраивания презентации

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать бизнес-идею

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

Знать: 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
Уметь: 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

Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

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

Знать: 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

Уметь: 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
Иметь 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

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

Знать: 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
Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;
планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

**Аннотация к программе практики
по профессиональному модулю**

02 "Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания"

Вид практики: Учебная

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа учебной практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 2.1-ПК 2.3

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

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

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации

Уметь: определять необходимые источники информации

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

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

Знать: основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды

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

Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

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

Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии

Уметь: описывать значимость своей профессии

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

Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

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

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

средства профилактики перенапряжения

Уметь: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; особенности произношения

Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать: основы финансовой грамотности;

порядок выстраивания презентации

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи

презентовать бизнес-идею

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

Знать: задачи, функции и особенности работы службы питания;

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

особенности организаций предприятий питания разных типов и классов, методы и формы обслуживания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке
Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
Иметь практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: технологии организации процесса питания;
требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; 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
Уметь: 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
Иметь 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

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

Знать: критерии и показатели качества обслуживания;
методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания
Уметь: контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики

по профессиональному модулю
03 "Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда"

Вид практики: Учебная

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа учебной практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 3.1 - ПК 3.3

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

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

алгоритмы 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

Уметь: 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).

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.

Уметь: 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

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования.

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

основы проектной деятельности.

Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

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

Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.

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

Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).

Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)

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

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения.

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

(специальности).

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

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

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).

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

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

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.

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

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

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

нормы обслуживания.

Уметь: 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.

Иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: 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;

принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;

сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;

порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке.

Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных.

Иметь практический опыт: Разработки операционных процедур и стандартов службы эксплуатации номерного фонда;

организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

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

Знать: 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;
требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
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;
требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Уметь: 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

Иметь 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.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

**Аннотация к программе практики
по профессиональному модулю
04 "Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж"**

Вид практики: Учебная

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа (учебной/производственной) практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 4.1-ПК4.3

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

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

алгоритмы 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

Уметь: 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)

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации

Уметь: 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

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

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

Знать: особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллектив

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

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

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

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

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

Знать: структуру 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

Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи

Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: 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;

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

особенности спроса и предложения в гостиничном деле;

методы управления продажами с учетом сегментации;

ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;

принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;

методы максимизации доходов гостиницы;

критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;

виды отчетности по продажам;

нормативные 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

Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

выделять целевой сегмент клиентской базы;

собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;

разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж

Иметь 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

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

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

виды отчетности по продажам

Уметь: 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

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

**Аннотация к программе практики
по профессиональному модулю
05 "Выполнение работ по профессии портье"**

Вид практики: Учебная

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа учебной практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Выполнение работ по профессии порттье и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): 1.1., 1.2., 1.3., 3.2., 3.3., 4.2., 4.3., 5.1, 5.2., 5.3.

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

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

Знать: особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

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

Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

значимость профессиональной деятельности по профессии

Уметь: описывать значимость своей профессии

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

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

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

Знать: основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии; средства профилактики перенапряжения

Уметь: применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

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

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные

общепотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

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

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

Знать: 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; нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; правила работы с информационной базой данных гостиницы

Уметь: 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

Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

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

Знать: 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

Уметь: 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

Иметь практический опыт: : организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

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

Знать: 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

Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

Иметь практический опыт: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;

контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

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

Знать: 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; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;

сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;

порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке

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

Иметь практический опыт: организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

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

Знать: 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; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; 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

Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

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

Знать: 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 гостиницы; виды отчетности по продажам; структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле; методы управления продажами с учетом сегментации; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж

Уметь: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы

Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

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

Знать: виды отчетности по продажам

Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ПК 5.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей

Знать: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при бронировании, приеме, регистрации и размещении гостей; правила бронирования, приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей

Уметь: информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

организовывать рабочее место службы бронирования, приема и размещения регистрировать гостей;

не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с гостями;

оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг

Иметь практический опыт: бронирования, приема, регистрации и размещения гостей;

приветствия и информирования гостей; использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями

ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

Знать: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. стандарты качества обслуживания при приеме и размещении гостей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей

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

контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)

Иметь практический опыт: предоставление информации гостям об услугах в гостинице

ПК 5.3. Производить расчеты с гостями

Знать: документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги

Уметь: оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих);

организовывать отъезд и проводы гостей; составлять и обрабатывать необходимую документацию; выполнять обязанности ночного портье

Иметь практический опыт: подготовка счетов; проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

**Аннотация к программе практики
по профессиональному модулю**

01 "Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения"

Вид практики: Производственная

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа производственной практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК1.1-1.3 Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

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

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

Уметь: определять необходимые источники информации

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

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

Знать: основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды

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

Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

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

Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии

Уметь: описывать значимость своей профессии

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

Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

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

Знать: условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для

профессии(специальности);

средства профилактики перенапряжения

Уметь: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

особенности произношения

Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать: основы финансовой грамотности;

порядок выстраивания презентации

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;

презентовать бизнес-идею

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

Знать: 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;

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг

Уметь: 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

Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

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

Знать: 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

Уметь: 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

Иметь 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

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

Знать: 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

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

контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;

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

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

**Аннотация к программе практики
по профессиональному модулю**

02 "Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания"

Вид практики: Производственная

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа производственной практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 2.1-2.3.

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

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

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

Уметь: определять необходимые источники информации

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

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

Знать: основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды

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

Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

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

Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии

Уметь: описывать значимость своей профессии

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

Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

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

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

средства профилактики перенапряжения

Уметь: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; особенности произношения

Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать: основы финансовой грамотности;

порядок выстраивания презентации

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать бизнес-идею

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

Знать: задачи, функции и особенности работы службы питания;

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

особенности организаций предприятий питания разных типов и классов, методы и формы обслуживания;

требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности,

производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;

профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке

Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
Иметь практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: технологии организации процесса питания;
требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
специализированные информационные программы и технологии, 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
Уметь: 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
Иметь практический опыт: 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

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

Знать: критерии и показатели качества обслуживания;
методы оценки качества предоставленных услуг
Уметь: требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

**Аннотация к программе практики
по профессиональному модулю
03 "Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда"**

Вид практики: Учебная

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. Общая характеристика рабочей программы практики

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа производственной практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК3.1-3.3

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

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

алгоритмы 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

Уметь: 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)

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации

Уметь: 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

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

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

Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

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

Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)

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

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

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

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

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)

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

особенности произношения

Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)

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

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

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

нормы обслуживания

Уметь: 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

Иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: 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;

принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;

сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;

порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке

Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы

Иметь практический опыт: Разработки операционных процедур и стандартов службы эксплуатации номерного фонда;

организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

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

Знать: 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;

требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;

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

Уметь: 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

Иметь 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

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики
по профессиональному модулю
04 "Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж"

Вид практики: Учебная

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа (учебной/производственной) практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 4.1-ПК4.3

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

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

алгоритмы 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

Уметь: 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)

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации

Уметь: 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

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

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

Знать: особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллектив

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

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

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

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

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

Знать: структуру 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

Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи

Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: 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;

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

особенности спроса и предложения в гостиничном деле;

методы управления продажами с учетом сегментации;

ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;

принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;

методы максимизации доходов гостиницы;

критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;

виды отчетности по продажам;

нормативные 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

Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

выделять целевой сегмент клиентской базы;

собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;

разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж

Иметь 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

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

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

виды отчетности по продажам

Уметь: 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

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

**Аннотация к программе практики
по профессиональному модулю
05 "Выполнение работ по профессии портъё"**

Вид практики: Учебная

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа учебной практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Выполнение работ по профессии порттье и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): 1.1., 1.2., 1.3., 3.2., 3.3., 4.2., 4.3., 5.1, 5.2., 5.3.

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

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

Знать: особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

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

Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

значимость профессиональной деятельности по профессии

Уметь: описывать значимость своей профессии

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

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

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

Знать: основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии; средства профилактики перенапряжения

Уметь: применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

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

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

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

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

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

Знать: 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; нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; правила работы с информационной базой данных гостиницы

Уметь: 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

Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

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

Знать: 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

Уметь: 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

Иметь практический опыт: : организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

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

Знать: 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

Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

Иметь практический опыт: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;

контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

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

Знать: 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; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;

сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;

порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке

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

Иметь практический опыт: организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

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

Знать: 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; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;

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

Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

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

Знать: 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 гостиницы; виды отчетности по продажам; структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле; методы управления продажами с учетом сегментации; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж

Уметь: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы

Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

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

Знать: виды отчетности по продажам

Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ПК 5.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей

Знать: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при бронировании, приеме, регистрации и размещении гостей; правила бронирования, приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей

Уметь: информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

организовывать рабочее место службы бронирования, приема и размещения регистрировать гостей;

не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с гостями;

оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг

Иметь практический опыт: бронирования, приема, регистрации и размещения гостей;

приветствия и информирования гостей; использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями

ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

Знать: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. стандарты качества обслуживания при приеме и размещении гостей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей

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

контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)

Иметь практический опыт: предоставление информации гостям об услугах в гостинице

ПК 5.3. Производить расчеты с гостями

Знать: документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги

Уметь: оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

организовывать отъезд и проводы гостей; составлять и обрабатывать необходимую документацию; выполнять обязанности ночного портье

Иметь практический опыт: подготовка счетов; проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики
по профессиональному модулю
01 "Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения"

Вид практики: Производственная

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа производственной практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК1.1-1.3 Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

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

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

Уметь: определять необходимые источники информации

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

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

Знать: основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды

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

Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

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

Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии

Уметь: описывать значимость своей профессии

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

Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

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

Знать: условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для

профессии(специальности);

средства профилактики перенапряжения

Уметь: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

особенности произношения

Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать: основы финансовой грамотности;

порядок выстраивания презентации

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;

презентовать бизнес-идею

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

Знать: 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;

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг

Уметь: 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

Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

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

Знать: 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

Уметь: 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

Иметь 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

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

Знать: 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

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

контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;

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

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики
по профессиональному модулю
02 "Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания"

Вид практики: Производственная

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа производственной практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 2.1-2.3.

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

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

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

Уметь: определять необходимые источники информации

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

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

Знать: основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды

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

Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

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

Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии

Уметь: описывать значимость своей профессии

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

Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

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

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

средства профилактики перенапряжения

Уметь: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; особенности произношения

Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать: основы финансовой грамотности;

порядок выстраивания презентации

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать бизнес-идею

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

Знать: задачи, функции и особенности работы службы питания;

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

особенности организаций предприятий питания разных типов и классов, методы и формы обслуживания;

требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности,

производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;

профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке

Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
Иметь практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: технологии организации процесса питания;
требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
специализированные информационные программы и технологии, 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
Уметь: 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
Иметь практический опыт: 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

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

Знать: критерии и показатели качества обслуживания;
методы оценки качества предоставленных услуг
Уметь: требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики

по профессиональному модулю
03 "Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда"

Вид практики: Производственная

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа производственной практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК3.1-3.3

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

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

алгоритмы 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

Уметь: 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)

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации

Уметь: 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

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

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

Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

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

Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)

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

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

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

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

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)

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

особенности произношения

Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)

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

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

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

нормы обслуживания

Уметь: 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

Иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: 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;

принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;

сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;

порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке

Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы

Иметь практический опыт: Разработки операционных процедур и стандартов службы эксплуатации номерного фонда;

организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

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

Знать: 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;

требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; 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

Уметь: 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

Иметь 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

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики
по профессиональному модулю
04 "Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж"

Вид практики: Производственная

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа производственной практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продажи соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 4.1-4.3 Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

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

алгоритмы 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

Уметь: 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).

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации

Уметь: 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

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

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

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

Знать: особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллектив

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

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

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

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

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

Знать: структуру 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

Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;

планировать и прогнозировать продажи

Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: способы управления доходами гостиницы;

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

особенности спроса и предложения в гостиничном деле;

методы управления продажами с учетом сегментации; 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 гостиницы;

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

Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;

разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

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

Иметь 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

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

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

виды отчетности по продажам

Уметь: 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

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики
по профессиональному модулю
05 "Выполнение работ по профессии портье"

Вид практики: Производственная

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа производственной практики (далее программа) является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Выполнение работ по профессии портье и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): 1.1., 1.2., 1.3., 3.2., 3.3., 4.2., 4.3, 5.1, 5.2, 5.3.

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

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

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

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

Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

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

Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

значимость профессиональной деятельности по профессии

Уметь: описывать значимость своей профессии

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

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

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

Знать: основы здорового образа жизни;

условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии; средства профилактики перенапряжения

Уметь: применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

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

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

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

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

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

Знать: 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

Уметь: 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

Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

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

Знать: 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

Уметь: 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

Иметь практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

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

Знать: 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

Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

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

Знать: 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;

принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;

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

Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы

Иметь практический опыт: организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

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

Знать: 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;

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

Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

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

Знать: особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации;

структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж

Уметь: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы

Иметь практический опыт: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

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

Знать: виды отчетности по продажам

Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

Иметь практический опыт: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ПК 5.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей

Знать: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при бронировании, приеме, регистрации и размещении гостей;

правила бронирования, приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;

юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей

Уметь: информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

организовывать рабочее место службы бронирования, приема и размещения регистрировать гостей;

не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с гостями;

оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг

Иметь практический опыт: бронирования, приема, регистрации и размещения гостей; приветствия и информирования гостей; использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями

ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

Знать: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

стандарты качества обслуживания при приеме и размещении гостей;

основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей

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

контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)

Иметь практический опыт: предоставление информации гостям об услугах в гостинице

ПК 5.3. Производить расчеты с гостями

Знать: документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги

Уметь: оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

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

организовывать отъезд и проводы гостей;

составлять и обрабатывать необходимую документацию;

выполнять обязанности ночного портье

Иметь практический опыт: подготовка счетов;

проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики

Вид практики: Производственная (преддипломная)

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Программа производственной (преддипломной) практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Выполнение работ по профессии порттье

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 1.1-ПК 1.3, ПК 2.1 - ПК 2.3, ПК 3.1 - ПК 3.3, ПК 4.1 - ПК 4.3, ПК 5.1 - ПК 5.3

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

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

алгоритмы 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

Уметь: 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;

реализовывать составленный план;

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

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

Знать: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации

Уметь: 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

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

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

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

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

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

Знать: особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

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

Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)

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

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

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

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

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)

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

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

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

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать: основы предпринимательской деятельности;

основы финансовой грамотности;

правила разработки бизнес-планов;

порядок выстраивания презентации;

кредитные банковские продукты

Уметь: 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

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

Знать: 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;

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

функциональные обязанности сотрудников;

правила работы с информационной базой данных гостиницы;

Уметь: 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

Иметь практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

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

Знать: 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
Уметь: 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
Иметь 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

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

Знать: 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
Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

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

Знать: 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
Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
оценивать и планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале;
определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
Иметь практический опыт: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: технологии организации процесса питания;
требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
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
Уметь: 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
Иметь 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

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

Знать: критерии и показатели качества обслуживания;
методы оценки качества предоставленных услуг
Уметь: контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания
Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания

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

Знать: 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
Уметь: 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
Иметь практический опыт: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: 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;
принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;
сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке
Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
рассчитывать нормативы работы горничных
Иметь 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 соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

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

Знать: 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;
требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
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
Уметь: 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
Иметь 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

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

Знать: 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

Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи

Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

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

Знать: 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

Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

выделять целевой сегмент клиентской базы;

собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж

Иметь 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

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

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

виды отчетности по продажам

Уметь: 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

Иметь практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

43.02.14 .01-2021

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

**Аннотация к программе
государственной итоговой аттестации выпускников
в 2023-2024 учебном году**

Специальность «43.02.14 Гостиничное дело»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по гостеприимству»

Формы обучения
очная

Кемерово 2021

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

1.1. Общие положения

Программа государственной итоговой аттестации является частью образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Целью государственной итоговой аттестации является определение соответствия результатов освоения выпускниками образовательной программы среднего профессионального образования соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования формой государственной итоговой аттестации является защита выпускной квалификационной работы в виде дипломного проекта. Демонстрационный экзамен включается в дипломную работу.

В сфере своей профессиональной деятельности выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать общими:

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

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

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

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

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

и профессиональными компетенциями соответствующими основным видам деятельности:

1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения профессиональные компетенции:

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. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

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

3. 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

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. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

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

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

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

5. Выполнение работ по профессии портье

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

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

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

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

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

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

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

ПК 5.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей

ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

ПК 5.3. Производить расчеты с гостями

1.2. Результаты обучения

Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Результаты
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана; виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении гостиничного предприятия; готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; готовность к служению отечеству, его защите; гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности; методы работы в профессиональной и смежных сферах; навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности; основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при чрезвычайных техногенных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России; российскую гражданскую идентичность, патриотизм, уважение к своему народу, чувства ответственности перед родиной, гордости за свой край, свою родину, прошлое и настоящее многонационального народа России, уважение государственных символов (герб, флаг, гимн); сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности; стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий; структуру плана для решения задач; сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире; толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их

		достижения, способность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам и другим негативным социальным явлениям;
		Умения: анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; владение навыками познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых познавательных задач и средств их достижения; владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; готовность и способность к самостоятельной информационно-познавательной деятельности, владение навыками получения необходимой информации из словарей разных типов, умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; определить необходимые ресурсы; определять основные характеристики концепции гостиничного продукта; определять этапы решения задачи; организовывать и проводить мероприятия по защите населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; применять правовые нормы в профессиональной деятельности; распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; реализовать составленный план; решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; составить план действия; способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания; умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты; умение самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности;
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Знания: бережное, ответственное и компетентное отношение к физическому и психологическому здоровью, как собственному, так и других людей, умение оказывать первую помощь; владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; назначение международных организаций и основные направления их деятельности; номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении

		национальных и государственных традиций; основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации; основные категории и понятия философии; основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже XX и XXI вв; основные общепотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих регионов мира; основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия; основы военной службы и обороны государства; основы научной, философской и религиозной картин мира; основы философского учения о бытии; осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе; приемы структурирования информации; ретроспективный анализ развития отрасли; российскую гражданскую идентичность, патриотизм, уважение к своему народу, чувства ответственности перед родиной, гордости за свой край, свою родину, прошлое и настоящее многонационального народа России, уважение государственных символов (герб, флаг, гимн); содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности; способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания; сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX - начале XXI вв; сущность процесса познания; сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире; сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; устойчивый интерес к истории и достижениям в области естественных наук, чувство гордости за российские естественные науки; формат оформления результатов поиска информации;
		Умения: анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли; владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях; выделять наиболее значимое в перечне информации; выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем; готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; готовность и способность к самостоятельной информационно-познавательной деятельности, владение навыками получения необходимой информации из словарей разных типов, умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников;

		демонстрировать гражданско-патриотическую позицию; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); овладение умениями и навыками различных видов познавательной деятельности для изучения разных сторон окружающего естественного мира; определять задачи для поиска информации; определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте; определять необходимые источники информации; оформлять результаты поиска; оценивать практическую значимость результатов поиска; планировать процесс поиска; понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); понимать тексты на базовые профессиональные темы; предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту; применять правовые нормы в профессиональной деятельности; ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности; способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; структурировать получаемую информацию; умение использовать средства информационных и коммуникационных технологий в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности; умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты; умение самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности;
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знания: возможные траектории профессионального развития и самообразования; готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности; гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности; задачи и основные мероприятия гражданской обороны; методику экономического самообразования; назначение международных организаций и основные направления их деятельности; номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных; основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже XX и XXI вв; основные процессы (интеграционные, поликультурные,

		миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих регионов мира; осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем; показатели профессионального и личного развития; права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; ретроспективный анализ развития отрасли; современная научная и профессиональная терминология; современную научную и профессиональную терминологию; содержание актуальной нормативно-правовой документации; содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального; содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности; способы защиты населения от оружия массового поражения; сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX – начале XXI вв; сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире; сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; формат оформления результатов поиска информации;
		Умения: владение навыками познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых познавательных задач и средств их достижения; владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях; выстраивать траектории профессионального и личностного развития; выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем; демонстрировать гражданско-патриотическую позицию; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения; объективно оценить результаты профессионального роста; определить перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта; ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста; ориентироваться в современной экономической, политической и

		культурной ситуации в России и мире; понимать тексты на базовые профессиональные темы; применять правовые нормы в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; разработать план самообразования; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; умение использовать средства информационных и коммуникационных технологий (далее - ИКТ) в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности; умение самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Знания: бережное, ответственное и компетентное отношение к физическому и психологическому здоровью, как собственному, так и других людей; умение оказывать первую помощь; взаимосвязь общения и деятельности; виды социальных взаимодействий; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности; готовность к продолжению образования, повышению квалификации в избранной профессиональной деятельности с использованием знаний в области естественных наук; меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; механизмы взаимопонимания в общении; навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности; нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов; нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей; объективное осознание значимости компетенций в области естественных наук для человека и общества, умение использовать технологические достижения в области физики, химии, биологии для повышения собственного интеллектуального развития в выбранной профессиональной деятельности; организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на неё в добровольном порядке; основы проектной деятельности; права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; приемы саморегуляции в процессе общения; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; причины конфликтных ситуаций в хозяйственно- финансовой сфере и способы их разрешения; проектной деятельности; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; психологию коллектива; психологию личности; роли и ролевые ожидания в общении; сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире;

		сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения, способность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам и другим негативным социальным явлениям; цели, функции, виды и уровни общения; эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, общественных отношений; этические принципы общения;
		Умения: взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; владение языковыми средствами – умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; организовывать работу коллектива и команды; ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности; применение основных методов познания (наблюдения, научного эксперимента) для изучения различных сторон естественно-научной картины мира, с которыми возникает необходимость сталкиваться в профессиональной сфере; применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; применять первичные средства пожаротушения; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами; способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания; тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности; умение использовать средства информационных и коммуникационных технологий (далее - ИКТ) в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности; умение определять назначение и функции различных социальных институтов; умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты; умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей;

ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знания: готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности; готовность к служению отечеству, его защите; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей; общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства; о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных; основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.); основные общепотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); основы научной, философской и религиозной картин мира; особенности произношения; особенности работы с различными категориями гостей; особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; правила чтения текстов профессиональной направленности; ретроспективный анализ развития отрасли; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности; специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере; средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания; сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире; сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения, способность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам и другим негативным социальным явлениям; традиций; эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, общественных отношений;
		Умения: владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; владение языковыми средствами - умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства; владение языковыми средствами – умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства; владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей; выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей; выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем; государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

		грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллектив; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; демонстрировать гражданско-патриотическую позицию; излагать свои мысли на государственном языке; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире; оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативных документов, регулирующих правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации; оформлять документы; писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); понимать тексты на базовые профессиональные темы; применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; проявлять толерантность в рабочем коллективе; способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты; умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Знания: готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности; готовность к служению отечеству, его защите; значения; значимость профессиональной деятельности по профессии; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); значимость профессиональной деятельности по специальности; назначение международных организаций и основные направления их деятельности; начале XXI вв; нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей; об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; общечеловеческие ценности; о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных; основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО; основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации; основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.); основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и;

		основы научной, философской и религиозной картин мира; ответственное отношение к созданию семьи на основе осознанного принятия ценностей семейной жизни; правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности; принятие и реализацию ценностей здорового и безопасного образа жизни, потребности в физическом самосовершенствовании, занятиях спортивно-оздоровительной деятельностью, неприятие вредных привычек: курения, употребления алкоголя, наркотиков; ретроспективный анализ развития отрасли; российскую гражданскую идентичность, патриотизм, уважение к своему народу, чувства ответственности перед родиной, гордости за свой край, свою родину, прошлое и настоящее многонационального народа России, уважение государственных символов (герб, флаг, гимн); содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального; сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX; сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения, способность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам и другим негативным социальным явлениям; традиций; экономического развития ведущих государств и регионов мира; эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, общественных отношений; стандарты антикоррупционного поведения;
		Умения: выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей; выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических;; демонстрировать гражданско-патриотическую позицию; описывать значимость своей специальности; определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии; ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире; политических и культурных проблем; презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности; применять правовые нормы в профессиональной деятельности; применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью; ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире; (специальности) для развития экономики в историческом контексте; умение использовать средства информационных и коммуникационных технологий в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности; умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты; умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей; применять стандарты антикоррупционного поведения;
ОК 07.	Содействовать сохранению	Знания:

	окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	бережное, ответственное и компетентное отношение к физическому и психологическому здоровью, как собственному, так и других людей, умение оказывать первую помощь; навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности; основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем; права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; приобретение опыта эколого-направленной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; сформированность экологического мышления, понимания влияния социально-экономических процессов на состояние природной и социальной среды; умение проанализировать техногенные последствия для окружающей среды, бытовой и производственной деятельности человека; эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, общественных отношений;
		Умения: владение навыками познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых познавательных задач и средств для их достижения; владение языковыми средствами - умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии; применять правовые нормы в профессиональной деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; соблюдать нормы экологической безопасности; умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты; умение самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности; умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей;
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Знания: бережное, ответственное и компетентное отношение к физическому и психологическому здоровью, как собственному, так и других людей, умение оказывать первую помощь; готовность самостоятельно добывать новые для себя естественно-научные знания с использованием для этого доступных источников информации; область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы; основы здорового образа жизни; порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим; принятие и реализация ценностей здорового и безопасного образа жизни, потребности в физическом самосовершенствовании, занятиях спортивно-оздоровительной деятельностью, неприятие вредных привычек: курения, употребления алкоголя, наркотиков; роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и

		социальном развитии человека; (специальности); средства профилактики перенапряжения; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, общественных отношений;
		Умения: владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; оказывать первую помощь пострадавшим; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности); пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; умение использовать различные источники для получения естественно-научной информации и оценивать ее достоверность для достижения поставленных целей и задач; умение самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности;
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знания: базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности; бережное, ответственное и компетентное отношение к физическому и психологическому здоровью, как собственному, так и других людей, умение оказывать первую помощь; готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; значения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; мультимедийные технологии обработки и представления информации; общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем; основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже XX – XXI вв; основные понятия автоматизированной обработки информации; о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности; ответственное отношение к созданию семьи на основе осознанного принятия ценностей семейной жизни; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; правила чтения текстов профессиональной направленности; приобретение опыта эколого-направленной деятельности;

		развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире; ретроспективный анализ развития отрасли; современные средства и устройства информатизации; содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; стандарты, нормы и правила ведения документации; сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню; сформированность экологического мышления, понимания влияния социально-экономических процессов на состояние природной и социальной среды; технологии освоения пакетов прикладных программ; умение управлять своей познавательной деятельностью, проводить самооценку уровня собственного интеллектуального развития;
		Умения: владение навыками познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых познавательных задач и средств их достижения; владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; выбирать успешные стратегии в различных ситуациях; выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем; готовность и способность к самостоятельной информационно-познавательной деятельности, владение навыками получения необходимой информации из словарей разных типов, умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; использовать современное программное обеспечение; обеспечивать информационную безопасность; обрабатывать текстовую и табличную информацию; определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте; организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных; ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире; осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях; осуществлять поиск необходимой информации; писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации; пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; понимать тексты на базовые профессиональные темы; применять антивирусные средства защиты информации; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания;

		умение использовать средства информационных и коммуникационных технологий (далее - ИКТ) в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности; умение определять цели и задачи деятельности, выбирать средства для их достижения на практике; умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты; умение самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности;
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знания: бережное, ответственное и компетентное отношение к физическому и психологическому здоровью, как собственному, так и других людей; умение оказывать первую помощь; готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); особенности произношения; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; правила чтения текстов профессиональной направленности; принятие и реализация ценностей здорового и безопасного образа жизни, потребности в физическом самосовершенствовании, занятиях спортивно-оздоровительной деятельностью, неприятие вредных привычек: курения, употребления алкоголя, наркотиков; профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей; содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности; характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов; хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела; Умения: владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; владение языковыми средствами – умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства; готовность и способность к самостоятельной информационно-познавательной деятельности, владение навыками получения необходимой информации из словарей разных типов, умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников; использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативных документов, регулирующих правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации;

		писать простые связанные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы; писать простые связанные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы; понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; понимать тексты на базовые профессиональные темы; применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями; использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов; способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Знания: готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; кредитные банковские продукты; навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; порядок выстраивания презентации; правила разработки бизнес-планов; правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности;
		Умения: выбирать успешные стратегии в различных ситуациях; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; использовать все возможные ресурсы для достижения поставленных целей и реализации планов деятельности; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; определять источники финансирования; оформлять бизнес-план; презентовать бизнес-идею; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; применять правовые нормы в профессиональной деятельности; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; самостоятельно осуществлять, контролировать и корректировать деятельность; умение определять назначение и функции различных социальных институтов; использовать знания по финансовой грамотности в профессиональной сфере; умение самостоятельно определять цели деятельности и составлять планы деятельности.

Профессиональные компетенции

Код компетен-	Формулировка компетенции	Результаты
---------------	--------------------------	------------

ции		
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Знания: виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале службы приема и размещения; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; методы планирования труда работников службы приема и размещения; направленность работы подразделений службы приема и размещения; нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице; правила работы с информационной базой данных гостиницы; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; функциональные обязанности сотрудников; нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
		Умения: определять потребности и осуществлять планирование службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; 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; планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; применять правовые нормы в профессиональной деятельности;
		Практический опыт: в планировании потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знания: виды и формы стимулирования труда; виды отчетной документации; виды отчетности по продажам; законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; знать способы организации деятельности работников службы приема и размещения в гостинице; методы и формы оплаты труда; номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы; основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; права потребителей в гостиничном бизнесе; правила поведения в конфликтных ситуациях; стандартное оборудование службы приема и размещения; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия; учет и порядок ведения кассовых операций; формы безналичных расчетов; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
		Умения:

		вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота; вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внебюджетных доходов; 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; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; отражать операции по бронированию номеров; применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; применять правовые нормы в профессиональной деятельности;
		Практический опыт: в организации деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Знания: категории гостей и особенности обслуживания; критерии и показатели качества обслуживания; методы определения эффективности работы работников службы приема и размещения; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей; стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;
		Умения: анализировать результаты деятельности службы приема и размещения; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; применять методы расчёта показателей эффективности работы службы приема и размещения; применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;
		Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества; в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Знания: виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале службы питания; задачи, функции и особенности работы службы питания; законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; методику определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале; методы планирования труда работников службы питания;

		особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; систему документооборота; структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
		Умения: определять потребности и осуществлять планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных; 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; планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
		Практический опыт: планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
ПК 2.2	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Знания: виды и формы стимулирования труда; виды отчетности по продажам; методы и формы оплаты труда работников службы питания; напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей работников службы питания; питания; принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда; принципы управления материально-производственными запасами службы питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; технологии организации процесса питания технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; требования к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии,

		противопожарной защиты и личной гигиены; учет и порядок ведения кассовых операций; формы безналичных расчетов; характеристику основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей; этапов процесса обслуживания;
		Умения: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота; вести учёт выручки от услуг питания, отражать выручку от внебюджетных доходов; вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение службы питания; выстраивать систему стимулирования работников службы питания; использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы; 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; применять правовые нормы в профессиональной деятельности; управлять материально-производственными запасами службы питания;
		Практический опыт: в разработке 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;
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Знания: критерии и показатели качества обслуживания; методы контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; методы определения эффективности работы работников службы питания; методы оценки качества предоставленных услуг; методы оценки качества предоставленных услуг; права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
		Умения: анализировать результаты деятельности службы питания гостиницы; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; ; применять методы расчёта показателей эффективности работы службы питания; применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания;
		Практический опыт: в области контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания;
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных	Знания: методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

	ресурсах и персонале	принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы; систему документооборота; структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием; структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
		Умения: определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных; оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
		Практический опыт: в планировании потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Знания: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; методы организации деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; 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; принципы управления материально-производственными запасами службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; технологии организации процесса обслуживания гостей; требования к обслуживающему персоналу; характеристику основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей; цели, средства и формы обслуживания; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
		Умения: вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота; вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц; выстраивать систему стимулирования работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; применять правовые нормы в профессиональной деятельности; рассчитывать нормативы работы горничных; управлять материально-производственными запасами; планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
		Практический опыт: в организации деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

		разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Знания: критерии и показатели качества обслуживания; методы определения эффективности работы работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; принципы взаимодействия с другими службами отеля; принципы управления материально-производственными запасами; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
		Умения: анализировать результаты деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 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; применять методы расчёта показателей эффективности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;
		Практический опыт: в контроле текущей деятельности работников 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;
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Знания: виды каналов сбыта гостиничного продукта; виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале службы бронирования и продаж; направления работы отделов бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; систему документооборота; структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;
		Умения: организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных; оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
		Практический опыт:

		виды каналов сбыта гостиничного продукта; планирования и прогнозирования продаж; планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.2	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Знания: виды отчетности по продажам; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта; методы максимизации доходов гостиницы; методы управления продажами с учётом сегментации; номерной фонд гостиницы; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; особенности работы с различными категориями гостей; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; специфику договорных отношений с гостями отеля; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; способы управления доходами гостиницы; учет и порядок ведения кассовых операций; формы безналичных расчетов; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; методы управления продажами с учетом сегментации; особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
		Умения: вести необходимую, бухгалтерскую отчетность; вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов; вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц; выделять целевой сегмент клиентской базы; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; заполнять первичные документы, составлять график документооборота; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; отражать операции по бронированию номеров; применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; применять методы максимизации доходов гостиницы; применять правовые нормы в профессиональной деятельности; применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
		Практический опыт: выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

		мониторинга рынка гостиничных услуг; обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж; определения в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; определения целевого сегмента клиентской базы; организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; оценки конкурентоспособности гостиничного продукта и разработки мероприятия по ее повышению; разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; разработки мероприятия по повышению лояльности гостей; сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка;
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Знания: виды отчетности по продажам; критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
		Умения: определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;
		Практический опыт: контроля за текущей деятельностью работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разработки предложений по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта; в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
ПК 5.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей	Знания: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при бронировании, приеме, регистрации и размещении гостей; правила бронирования, приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
		Умения: информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; организовывать рабочее место службы бронирования, приема и размещения регистрировать гостей; не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с гостями; оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг;
		Практический опыт: бронирования, приема, регистрации и размещения гостей; приветствия и информирования гостей; использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями;
ПК 5.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Знания: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. стандарты качества обслуживания при приеме и размещении гостей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
		Умения:

		информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
		Практический опыт: предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
ПК 5.3	Производить расчеты с гостями	Знания: документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги;
		Умения: оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); организовывать отъезд и проводы гостей; составлять и обрабатывать необходимую документацию; выполнять обязанности ночного портье;
		Практический опыт: подготовка счетов; проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены;