

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА
Аннотация рабочей программы
дисциплины «ОГСЭ.01 Основы философии»
для специальности «Гостиничное дело»,
код специальности: 43.02.14

1. Цели и задачи изучения дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Результатом освоения учебной программы является овладение обучающимися общими компетенций ОК.1 – ОК.9.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

уметь:

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

знать:

– основные категории и понятия философии;

– роль философии в жизни человека и общества;

– основы философского учения о бытии;

– сущность процесса познания;

– основы научной, философской и религиозной картин мира;

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

– о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий.

В соответствии с программой воспитания, освоение содержания учебной дисциплины «Основы философии» способствует формированию следующих личностных результатов: ЛР 2 – 4, ЛР 12.

2. Виды учебной нагрузки и объем учебных часов

Виды учебной нагрузки	Объем, час
Максимальная учебная нагрузка	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	42
Промежуточная аттестация	18

3. Структура и содержание дисциплины

Раздел 1: Предмет философии и ее история

Раздел 2: Структура и основные направления философии

4. Виды учебной работы: лекции, практические занятия, семинары, самостоятельная работа.

5. Формы контроля

Промежуточная аттестация в форме экзамена.

**Аннотация рабочей программы
дисциплины «ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности»
для специальности «Гостиничное дело»,
код специальности: 43.02.14**

1. Цели и задачи изучения дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Результатом освоения учебной программы является овладение обучающимися общих компетенций: ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.9, ОК.10.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать:

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

уметь:

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

В соответствии с программой воспитания, освоение содержания учебной дисциплины «Иностранный язык в профессиональной деятельности» способствует формированию следующих личностных результатов: ЛР 4, ЛР 7 – 12.

2. Виды учебной нагрузки и объем учебных часов

Виды учебной нагрузки	Объем, час
Максимальная учебная нагрузка	180
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	180

3. Структура и содержание дисциплины

Раздел 1 Вводно-коррективный курс

Раздел 2 Развивающий курс

Раздел 3: Организация обслуживания в индустрии гостеприимства

4. Виды учебной работы: практические, самостоятельная, индивидуальная, фронтальная.

5. Формы контроля

Изучение дисциплины заканчивается аттестацией в форме дифференцированного зачёта.

**Аннотация рабочей программы
дисциплины «ОГСЭ.05 Психология общения»
для специальности «Гостиничное дело»,
код специальности: 43.02.14**

1. Цели и задачи изучения дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Результаты изучения дисциплины должны способствовать формированию у обучающихся общих компетенций: ОК 3 – ОК 5, ОК 9.

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

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

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

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

В соответствии с программой воспитания, освоение содержания учебной дисциплины «Психология общения» способствует формированию следующих личностных результатов: ЛР 1 – 7, ЛР 9 – 13.

2. Виды учебной нагрузки и объем учебных часов

Виды учебной нагрузки	Объем, час
Максимальная учебная нагрузка	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	72

3. Структура и содержание дисциплины

Раздел 1. Общение – основа человеческого бытия.

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

Раздел 3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).

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

Раздел 5. Формы делового общения и их характеристики.

Раздел 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики.

Раздел 7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.

Раздел 8. Общие сведения об этической культуре

4. Виды учебной работы: практические, самостоятельная, индивидуальная, фронтальная.

5. Формы контроля

В ходе изучения дисциплины осуществляется текущий контроль и оценка результатов освоения обучающимися в следующих формах: устный опрос, контрольная работа, терминологические диктанты, анализ конкретных ситуаций.

Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет – 4 семестр

**Аннотация рабочей программы
дисциплины «ЕН.01 Информатика и информационные технологии
в профессиональной деятельности»
для специальности «Гостиничное дело»,
код специальности: 43.02.14**

1. Цели и задачи изучения дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Результатом освоения учебной программы является овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями: ОК.1 – ОК.10, ПК.1,1-1,3; ПК 2,3-2,5; ПК.3.3

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

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

уметь:

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

- применять антивирусные средства защиты информации;
- осуществлять поиск необходимой информации.

В соответствии с программой воспитания, освоение содержания учебной дисциплины «Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности» способствует формированию следующих личностных результатов: ЛР 1 – 7, ЛР 10 – 12.

2. Виды учебной нагрузки и объем учебных часов

Виды учебной нагрузки	Объем, час
Максимальная учебная нагрузка	156
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	156

3. Структура и содержание дисциплины

Общий состав и структура ПК. Программное обеспечение ПК.

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

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

4. Виды учебной работы: практические, самостоятельная, индивидуальная, фронтальная.

5. Формы контроля

Изучение дисциплины заканчивается аттестацией в форме дифференцированного зачёта.

ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ

Аннотация рабочей программы

**дисциплины «ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»
для специальности «Гостиничное дело»,
код специальности: 43.02.14**

1. Цели и задачи изучения дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Результатом освоения учебной программы является овладение обучающимися общими компетенциями: ОК.1 – ОК.10.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать:

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психология коллектива;

- методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- структуру службы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
- методику проведения тренингов для персонала;
- критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- критерии и показатели качества обслуживания;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

уметь:

- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;
- составить план действия;
- определить необходимые ресурсы;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников;
- оценивать и планировать потребность службы в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами;
- оценивать и планировать потребность службы в материальных ресурсах и персонале;
- планировать и прогнозировать;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы;
- организовывать процесс работы службы;

- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- проводить обучение, персонала службы
- контролировать работу сотрудников
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов 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;
- 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;

В соответствии с программой воспитания, освоение содержания учебной дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» способствует формированию следующих личностных результатов: ЛР 1 – 12.

2. Виды учебной нагрузки и объем учебных часов

Вид учебной нагрузки	Объем. час.
Максимальная учебная нагрузка	158
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	111
Самостоятельная работа обучающегося	29
Промежуточная аттестация	18

3. Структура и содержание дисциплины

Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства

Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения

Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия

4. Виды учебной работы: практические работы, самостоятельная работа, уроки – экскурсии.

5. Формы контроля

В ходе изучения дисциплины осуществляется текущий контроль и оценка результатов освоения обучающимися в следующих формах: *устный опрос, контрольная работа.*

Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет – 4 и 5 семестр; экзамен – 6 семестр.

**Аннотация рабочей программы
дисциплины «ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг»
для специальности «Гостиничное дело»,
код специальности: 43.02.14**

1. Цели и задачи изучения дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Результатом освоения учебной программы является овладение обучающимися общими компетенциями (ОК) и профессиональными компетенциями (ПК): ОК.1 – ОК.5, ОК.9 – ОК.11; ПК 4.1 – ПК 4.3.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать:

- рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
- виды каналов сбыта гостиничного продукта;
- 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;

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;
- определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

В соответствии с программой воспитания, освоение содержания учебной дисциплины «Основы маркетинга гостиничных услуг» способствует формированию следующих личностных результатов: ЛР 1 – 12.

2. Виды учебной нагрузки и объем учебных часов

Вид учебной нагрузки	Объем. час.
Максимальная учебная нагрузка	110
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	72
Самостоятельная работа обучающегося	20
Промежуточная аттестация	18

3. Структура и содержание дисциплины

Основы маркетинга

Понятие и роль маркетинга в гостиничных услугах

Составляющие комплекса маркетинга
Коммуникационная политика гостиничного предприятия
Методологические основы маркетинговых исследований.
Конкуренция и конкурентоспособность

4. Виды учебной работы: практические работы, групповые дискуссии, самостоятельная работа, уроки – экскурсии

5. Формы контроля

В ходе изучения дисциплины осуществляется текущий контроль и оценка результатов освоения обучающимися в следующих формах: устный опрос, контрольная работа.

Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет – 2 семестр и экзамен -3 семестр.

**Аннотация рабочей программы
дисциплины «ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия»
для специальности «Гостиничное дело»,
код специальности: 43.02.14**

1. Цели и задачи изучения дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Результатом освоения учебной программы является овладение обучающимися общими компетенциями (ОК) и профессиональными компетенциями (ПК): ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 10, ОК 11; ПК 1.1, ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2, ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.3, ПК 4.3.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать:

- виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда; методы и формы оплаты труда видов; виды и формы стимулирования труда;
- тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы;
- принципы ценообразования и подходы к ценообразованию;
- методы управления доходами гостиницы;
- методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы;

- основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;
- виды отчетности по продажам;
- учет и порядок ведения кассовых операций;
- формы безналичных расчетов;
- методику экономического самообразования, содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия;
- показатели профессионального и личного развития;
- нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов;
- причины конфликтных ситуаций в хозяйственно- финансовой сфере и способы их разрешения;
- специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере;
- средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансового содержания;
- хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела;
- содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия;
- характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов;
- основные элементы системы планирования финансово-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия и ее рентабельности;
- содержание и структуру экономических положений бизнес-плана;
- себестоимость услуг гостиничного сервиса в контексте своих профессиональных функций;

уметь:

- определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- определять потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- определять потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- определять потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения;
- применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию;
- выстраивать систему стимулирования работников службы питания;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- выстраивать систему стимулирования работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- применять методы максимизации доходов гостиницы;
- анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы;
- применять методы расчета показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы;
- вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота;
- вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов;
- отражать операции по бронированию номеров;
- вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.

В соответствии с программой воспитания, освоение содержания учебной дисциплины «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия» способствует формированию следующих личностных результатов: ЛР 1 – 12.

2. Виды учебной нагрузки и объём учебных часов

Вид учебной нагрузки	Объём, ч.
Максимальная учебная нагрузка	166
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	138
Самостоятельная работа обучающегося	28

3. Структура и содержание дисциплины

Тема 1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства.

Тема 2. Экономические основы организаций (предприятий) отрасли гостеприимства.

Тема 3. Материально-технические ресурсы гостиничного предприятия.

Тема 4. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия.

Тема 5. Издержки гостиничного предприятия.

Тема 6. Прибыль и рентабельность.

Тема 7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии.

Тема 8. Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии.

Тема 9. Экономические основы функционирования предприятия отрасли гостеприимства

Тема 10. Анализ хозяйственной деятельности предприятия и управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе.

Тема 11. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета

Тема 12. Бухгалтерский и налоговый учет доходов гостиниц

Тема 13. Бухгалтерский и налоговый учёт расходов гостиниц

4. Виды учебной работы: лекции, практические работы, самостоятельная работа.

5. Формы контроля

В ходе изучения дисциплины осуществляется текущий контроль и оценка результатов освоения обучающимися в следующих формах: тестирование, письменный опрос, фронтальный опрос, проверка практических работ.

Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет - III, IV, V, VI семестр.

Аннотация рабочей программы дисциплины «ОП.06 Иностранный язык (второй)» для специальности «Гостиничное дело», код специальности: 43.02.14

1. Цели и задачи изучения дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Результаты изучения дисциплины должны способствовать формированию у обучающихся общих компетенций: ОК.1 – ОК.5, ОК.9, ОК.10.

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

Решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия;

Определять задачи поиска информации;

Определять необходимые источники информации;

Планировать процесс поиска;

Структурировать получаемую информацию;

Выделять наиболее значимое в перечне информации;

Оценивать практическую значимость результатов поиска;

Оформлять результаты поиска;

Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

Выстраивать траектории профессионального и личностного развития;

Организовывать работу коллектива и команды;

Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

Излагать свои мысли на государственном языке;

Оформлять документы;

Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

Использовать современное программное обеспечение;

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

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

Виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении гостиничного предприятия;
 Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
 Приемы структурирования информации;
 Формат оформления результатов поиска информации;
 Содержание актуальной нормативно-правовой документации;
 Современная научная и профессиональная терминология;
 Возможные траектории профессионального развития и самообразования;
 Психология коллектива;
 Психология личности;
 Основы проектной деятельности;
 Особенности социального и культурного контекста;
 Правила оформления документов;
 Современные средства и устройства информатизации;
 Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
 основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика), лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.

В соответствии с программой воспитания, освоение содержания учебной дисциплины «Иностранный язык (второй)» способствует формированию следующих личностных результатов: ЛР 4, ЛР 7 – 12.

2. Виды учебной нагрузки и объём учебных часов

Вид учебной нагрузки	Объём, ч.
Максимальная учебная нагрузка	168
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	168

3. Структура и содержание дисциплины

Тема 1. Вводный курс

Тема 2. Прибытие гостей в гостиницу

Тема 3. Гостиничный номер и завтрак

Тема 4. Корреспонденция и телефонные разговоры

Тема 5. Сервис в гостинице

Тема 6. Справки и информация о гостинице

Тема 7. Предложения в гостинице

Тема 8. Предложения в местах для отпуска и отдыха

Тема 9. Отъезд гостей

4. Виды учебной работы: практические, семинарские занятия, групповые дискуссии.

5. Формы контроля

В ходе изучения дисциплины осуществляется текущий контроль и оценка результатов освоения обучающимися в следующих формах: устный опрос, словарный диктант.

Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет – 2 семестр.

Аннотация рабочей программы
дисциплины «ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного
бизнеса»
для специальности «Гостиничное дело»,
код специальности: 43.02.14

1. Цели и задачи изучения дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Результаты изучения дисциплины должны способствовать формированию у обучающихся общих компетенций (ОК) и профессиональных компетенций (ПК): ОК.1 – ОК.5, ОК.10, ОК.11; ПК 1.1, ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать:

- сущность, формы и виды предпринимательства;
- законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие предпринимательскую деятельность;
- механизм функционирования предприятий различных организационно-правовых форм;
- основы организации и развитие собственного дела в сфере гостиничного бизнеса;
- регламент государственной регистрации предпринимателей;
- понятие, методику и структуру бизнес-плана;
- понятие и сущность конкуренции и предпринимательской тайны;
- основы налогообложения организаций;
- проверяющие органы и их полномочия;

уметь:

- находить и использовать современную информацию для составления бизнес-плана предприятия сферы гостиничного бизнеса.

В соответствии с программой воспитания, освоение содержания учебной дисциплины «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» способствует формированию следующих личностных результатов: ЛР 2 – ЛР 4, ЛР 7, ЛР 12.

2. Виды учебной нагрузки и объем учебных часов

Вид учебной нагрузки	Объем. час.
Максимальная учебная нагрузка	82
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	50
Самостоятельная работа обучающегося	14
Промежуточная аттестация	18

3. Структура и содержание дисциплины

Содержание предпринимательской деятельности.

Предпринимательская идея и ее выбор.

Создание собственного дела.

Основы бизнес- планирования.

Технологии бизнес-планирования.

Особенности предпринимательской деятельности сферы гостиничного бизнеса.

4. Виды учебной работы: практические работы, групповые дискуссии, самостоятельная работа, уроки – экскурсии.

5. Формы контроля

В ходе изучения дисциплины осуществляется текущий контроль и оценка результатов освоения обучающимися в следующих формах: устный опрос, контрольная работа.

Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет – 1 семестр и экзамен -2 семестр.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ

Аннотация рабочей программы профессионального модуля

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

для специальности «Гостиничное дело»,

код специальности: 43.02.14

1. Цели и задачи изучения профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями: ОК.1- ОК.10 , ПК.1.1-1.3. В результате изучения модуля обучающийся должен

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

уметь:

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

Иметь практический опыт:

- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

В соответствии с программой воспитания, освоение содержания профессионального модуля «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» способствует формированию следующих личностных результатов: ЛР 2 – ЛР 11, ЛР 13.

2. Виды учебной нагрузки и объём учебных часов

Вид учебной нагрузки	Объём, ч.
Максимальная учебная нагрузка	771
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	471
Самостоятельная работа обучающихся	111
Производственная практика	72
Учебная практика	90
Курсовая работа	24

3. Структура профессионального модуля

Индекс	Наименование МДК	Объём, ч.
МДК.01.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	425
МДК.01.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	175

4. Содержание междисциплинарных курсов

Индекс	Наименование разделов МДК
МДК.01.01	Раздел 1. Организация технологии работы службы приема и размещения гостей
	Раздел 2. Прием, регистрация, размещение и выписка гостей
	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла
МДК.01.02	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения
	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.

5. Виды учебной работы: лекции, практические, групповые дискуссии, самостоятельная работа, учебная практика, производственная практика. курсовая работа.

Производственная практика продолжительностью 2 недели проводится на предприятиях, ориентированных на оказание услуг в сфере гостеприимства после освоения всех разделов профессионального модуля.

Учебная практика продолжительностью 2,5 недели. проводится в тренинговом кабинете колледжа.

6. Формы контроля

В ходе освоения профессионального модуля осуществляется текущий контроль и оценка результатов освоения в формах, предусмотренных рабочими программами.

Промежуточная аттестация: МДК.01 01 – дифференцированный зачет, 1 семестр; МДК.01.02 – дифференцированный зачет, 1 семестр; ПП.01.02 – дифференцированный зачет, 3 семестр; квалификационный экзамен по профессиональному модулю – 5 семестр.

**Аннотация рабочей программы профессионального модуля
«ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
питания»
для специальности «Гостиничное дело»,
код специальности: 43.02.14**

1. Цели и задачи изучения профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися общих и профессиональных компетенций: ОК.1 – ОК.10, ПК 2.1 – ПК 2.3. В результате изучения модуля обучающийся должен

знать:

- задачи, функции и особенности работы службы питания;
- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
- особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- технологию организации процесса питания;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- этапы процесса обслуживания;
- технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- регламенты службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг;

уметь:

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

- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

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.

В соответствии с программой воспитания, освоение содержания профессионального модуля «ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» способствует формированию следующих личностных результатов: ЛР 2 – ЛР 11, ЛР 13.

2. Виды учебной работы и объём учебных часов

Вид учебной работы	Объём, ч.
Максимальная учебная нагрузка	402
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	130
Самостоятельная работа обучающихся	38
Производственная практика	144
Учебная практика	72

3. Структура профессионального модуля

Индекс	Наименование МДК	Объём, ч.
МДК.02.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	112
МДК.02.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания	56

4. Содержание междисциплинарных курсов

Индекс	Наименование разделов МДК
МДК.02.01	Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
	Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных
МДК.02.02	Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности
	Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных

5. Виды учебной работы: лекции, практические занятия, самостоятельная работа.

Производственная практика продолжительностью 4 недели проводится на предприятиях, ориентированных на оказание услуг в сфере гостеприимства после освоения всех разделов профессионального модуля.

Учебная практика продолжительностью 2 недели. проводится в тренинговом кабинете колледжа.

6. Формы контроля

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет, квалификационный экзамен по профессиональному модулю.

**Аннотация рабочей программы профессионального модуля
«ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»
для специальности «Гостиничное дело»,
код специальности: 43.02.14**

1. Цели и задачи изучения профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися общими компетенциями (ОК) и профессиональными компетенциями (ПК) : ОК.1 – ОК.10; ПК 3.1 – ПК 3.3.

В результате изучения модуля обучающийся должен

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

– контролировать работу сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

Иметь практический опыт:

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

В соответствии с программой воспитания, освоение содержания профессионального модуля «ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» способствует формированию следующих личностных результатов: ЛР 2 – ЛР 4, ЛР 7 – ЛР 11, ЛР 13.

2. Виды учебной нагрузки и объём учебных часов

Вид учебной нагрузки	Объём, ч.
Максимальная учебная нагрузка	373
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	172
Самостоятельная работа обучающихся	48
Производственная практика	108
Учебная практика	36

3. Структура профессионального модуля

Индекс	Наименование МДК	Объём, ч.
МДК.03.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	156
МДК.03.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	64

4. Содержание междисциплинарных курсов

Индекс	Наименование разделов МДК
МДК.03.01	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
	Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
МДК.03.02	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
	Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

5. Виды учебной работы: лекции, практические занятия, самостоятельная работа, учебная практика, производственная практика.

Производственная практика продолжительностью 3 недели проводится на предприятиях, ориентированных на оказание услуг в сфере гостеприимства после освоения всех разделов.

Учебная практика продолжительностью 1 неделя. Учебная практика проводится в тренинговом кабинете колледжа.

6. Формы контроля

В ходе освоения профессионального модуля осуществляется текущий контроль и оценка результатов освоения в формах, предусмотренных рабочими программами.

Промежуточная аттестация: МДК.03.01 – дифференцированный зачет, 1 семестр; МДК.03 02 – дифференцированный зачет, 1 семестр; ПП.03.01– дифференцированный зачет, 2 семестр; квалификационный экзамен по профессиональному модулю 2 семестр.

**Аннотация рабочей программы профессионального модуля
«ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы
бронирования и продаж»
для специальности «Гостиничное дело»,
код специальности: 43.02.14**

1. Цели и задачи изучения профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися общими (ОК) и профессиональными компетенциями (ПК): ОК.1- ОК.10; ПК.4.1-4.3.

В результате изучения модуля обучающийся должен **знать**

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности и методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя потребностей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта;

- маркетинговые исследования понятие, значение, виды, объекты, методы, этапы и правила проведения;
- источники и критерии отбора маркетинговой информации;
- правила составления анкетных и опросных листов;

уметь

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определить их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах;
- осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации,
- разрабатывать анкетные и опросные листы;
- составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты.

Иметь практический опыт:

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта;
- подбора оптимального гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию опроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга;
- участия в разработке маркетинговых исследований;
- подбора оптимального гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию опроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга;
- участия в разработке маркетинговых исследований.

В соответствии с программой воспитания, освоение содержания профессионального модуля «ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» способствует формированию следующих личностных результатов: ЛР 2 – ЛР 4, ЛР 7 – ЛР 11, ЛР 13.

2. Виды учебной нагрузки и объём учебных часов

Вид учебной нагрузки	Объём, ч.
Максимальная учебная нагрузка	618
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	290
Самостоятельная работа обучающихся	94
Производственная практика	144
Учебная практика	72
Курсовая работа	24

3. Структура профессионального модуля

Индекс	Наименование МДК	Объём, ч.
МДК.04.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта	256
МДК.04.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	128
ПП.04.01	Производственная практика	144
УП 04.01	Учебная практика	72

4. Содержание междисциплинарных курсов

Индекс	Наименование разделов МДК
МДК.04.01	Раздел 1. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг
	Раздел 2 Организация продаж гостиничного продукта
	Раздел 3. Технология и организация службы бронирования и продаж в сфере профессиональных коммуникаций на иностранном языке
МДК.04.02	Раздел 1. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для сотрудников службы бронирования и продаж

5. Виды учебной работы: лекции, практические, семинарские занятия, групповые дискуссии, самостоятельная работа, учебная практика, производственная практика¹.

Производственная практика продолжительностью 4 недели проводится на гостиничных предприятиях для освоения всех разделов профессионального модуля.

Учебная практика продолжительностью 2.5 недели проводится в тренинговом кабинете колледжа.

6. Формы контроля

В ходе освоения профессионального модуля осуществляется текущий контроль и оценка результатов освоения в формах, предусмотренных рабочими программами.

Промежуточная аттестация: МДК.04 0 1 – курсовая работа, дифференцированный зачет, 4 семестр; МДК.04.02 – дифференцированный зачет, 4 семестр.

ПП.04.02 – дифференцированный зачет, 4 семестр; квалификационный экзамен по профессиональному модулю 4 семестр.

**Аннотация рабочей программы профессионального модуля
«ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих»
для специальности «Гостиничное дело»,
код специальности: 43.02.14**

1. Цели и задачи изучения профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями: ОК.1- ОК.10 ПК 1.1-1.3, ПКЗ.1-3.3.

В результате изучения модуля обучающийся должен

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;
- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

уметь:

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

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

Иметь практический опыт

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

В соответствии с программой воспитания, освоение содержания профессионального модуля «ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» способствует формированию следующих личностных результатов: ЛР 2 – ЛР 4, ЛР 7 – ЛР 11, ЛР 13.

2. Виды учебной нагрузки и объём учебных часов

Вид учебной нагрузки	Объём, ч.
Максимальная учебная нагрузка	284
Обязательная аудиторная учебная нагрузка	68
Производственная практика	162
Учебная практика	36

3. Структура профессионального модуля

Индекс	Наименование МДК	Объём, ч.
МДК.05.01	Выполнение работ по профессии Горничная	32
МДК.05.02	Выполнение работ по профессии Портье	36
УП.05.01	Учебная практика по профессии 11695 Горничная	36
УП. 05.02	Учебная практика по должности служащего 25627 Портье	
ПП.05.01	Производственная практика по профессии 11695 Горничная	90
ПП.05.02	Производственная практика по должности служащего 25627 Портье	72

4. Содержание междисциплинарных курсов

Индекс	Наименование разделов МДК
МДК.05.01	Раздел 1. Оборудование и инвентарь для выполнения уборочных работ Технология выполнения
	Раздел 2. Этикет обслуживания в номерном фонде
МДК.05.02	Раздел 1. Заезд, регистрации и размещение гостя.
	Раздел 2 Обслуживание гостей во время проживания

- 5. Виды учебной работы:** лекции, практические, самостоятельная работа, учебная практика, производственная практика.

Производственная практика продолжительностью 3 недели проводится на предприятиях сервисного обслуживания населения, ориентированных на оказание услуг в сфере рекламы после освоения всех разделов профессионального модуля.

6. Формы контроля

В ходе освоения профессионального модуля осуществляется текущий контроль и оценка результатов освоения в формах, предусмотренных рабочими программами.

Промежуточная аттестация: МДК.05.01 – дифференцированный зачет, 2 семестр; МДК.05.02 – дифференцированный зачет, 2 семестр; ПП.05.02 – дифференцированный зачет, 7 семестр; квалификационный экзамен по профессиональному модулю 2 семестр.