

**АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ УЧЕБНЫХ  
ДИСЦИПЛИН/ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ  
Программы подготовки специалистов среднего звена  
специальности  
43.02.11 «Гостиничный сервис»**

**ОГСЭ. 01. ОСНОВЫ ФИЛОСОФИИ**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины Основы философии является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальностям 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

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

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

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

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

1. Основные категории и понятия философии;
2. Роль философии в жизни человека и общества;
3. Основы философского учения о бытии;
4. Сущность процесса познания;
5. Основы научной, философской и религиозной картин мира;
6. Об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры и окружающей среды;
7. О социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **освоить компетенции:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 62 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;

самостоятельной работы обучающегося 14 часов.

**Промежуточная аттестация** в форме дифференцированного зачёта

#### **1.5 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Раздел 1. Предмет философии и ее история

Тема 1.1. Основные понятия и предмет философии.

Тема 1.2. Античная философия.

Тема 1.3. Средневековая философия

Тема 1.4. Философия Нового времени.

Тема 1.5. Современная философия

Тема 1.6. Российская философская традиция

Раздел 2. Основные направления философии.

Тема 2.1. Методы философии и ее внутреннее строение

Тема 2.2. Философия бытия.

Тема 2.3. Философия познания.

Тема 2.4. Этика

Тема 2.5. Философия человека

Тема 2.6. Социальная философия

Тема 2.7. Философия культуры.

Тема 2.8. Философия религии

Тема 2.9. Философия науки и техники.

Тема 2.10. Глобализация и философия.

## ОГСЭ.02. ИСТОРИЯ

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

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

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

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

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

- ориентироваться в современной экономической, политической, культурной ситуации в России и мире;
- выявлять историческую взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем.

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

- основные направления 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 ООН, НАТО, ЕС и др. организаций и 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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен формировать компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 62 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов; самостоятельной работы обучающегося 14 часов.

**Промежуточная аттестация** в форме дифференцированного зачета

#### **1.5 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Раздел 1. Развитие ключевых регионов мира на рубеже веков (XX-XXI вв.).

Тема 1.1. Введение. Россия и мир в новейшее время. Мир на современном этапе развития.

Тема 1.2. Внешнеполитическая стратегия США.

Тема 1.3. Регион Восточной Азии и его роль в мире.

Тема 1.4. Южно-Азиатский регион.

Тема 1.5. Специфика азиатского мира: двойственность его опыта для России.

Тема 1.6. Мусульманский мир Ближнего и Среднего Востока: культурно-религиозная и политэкономическая специфика.

Тема 1.7. Новая система государственных отношений в Европе.

Тема 1.8. Восток – Запад – полярность или интеграция?

Тема 1.9. Современная политическая, экономическая и культурная ситуация в России.

Тема 1.10. Место и интересы России в современной мировой системе.

Тема 1.11. Менталитет ведущих наций мира.

Раздел II. Международные отношения, социокультурные и демографические процессы ведущих государств и регионов мира во 2-й пол. XX – начале XXI веков.

Тема 2.1. Мировая политика и мировая экономика в условиях глобализации.

Тема 2.2. Глобализация – «за» и «против».

Тема 2.3. Система и процессы международных отношений в конце 20 – начале 21 веков.

Тема 2.4. Сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX – начале XXI веков.

Тема 2.5. Принципы демократической культурной политики в сфере мировой коммуникации.

## ОГСЭ.03. ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины Иностранный язык является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовая подготовка).

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в профессиональных образовательных организациях СПО.

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

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

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

**знать:**

лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности;

**формировать следующие ОК и ПК:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного

развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 128, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 108 часов;

самостоятельной работы обучающегося 20 часов.

**Промежуточная аттестация** в форме дифференцированного зачета

#### **1.5 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Тема 1.«Гостеприимство в Соединенном Королевстве Великобритании и Северной Ирландии», «гостеприимство в Российской Федерации»

Гостиницы Российской Федерации и Великобритании»;

"Моя повседневная деятельность в отеле»; "Гостиницы Новой Зеландии»

Тема 2. «Отели Новой Зеландии и Австралии»; "Спрос и предложение в сфере гостеприимства»; «Основы гостеприимства» Структура делового письма.

Тема 3.Макро- и микросреда гостиницы. Моя будущая профессия. Основные фонды гостиницы. Гостеприимство сквозь века. Современная концепция гостеприимства.

Тема 4. Новые концепции управления. Обменяться мнениями. Размещение ордера / исполнение ордера. Структура современного гостеприимства

## **ОГСЭ.04. ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА**

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

Рабочая программа учебной дисциплины Физическая культура является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО для специальностей социально-экономического 43.02 11 «Гостиничный сервис».

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной программы подготовки специалистов среднего звена :** дисциплина «Физическая культура» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу.

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

Целью физического воспитания обучающихся колледжа является формирование физической культуры личности и способности направленного использования разнообразных средств физической культуры, спорта и туризма для сохранения и укрепления здоровья, психофизической подготовки и самоподготовки к будущей профессиональной деятельности.

В результате изучения учебной дисциплины «Физическая культура» обучающийся должен: **знать/понимать:**

о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека, основы здорового образа жизни.

**уметь:**

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

**При освоении учебной дисциплины обучающийся должен формировать компетенции:**

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

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

Максимальная учебная нагрузка – 216 часов

Обязательная аудиторная учебная нагрузка - 108 часов

Самостоятельная работа обучающегося - 108 часов

**Промежуточная аттестация** в форме дифференцированного зачета после каждого семестра

#### **1.5 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Раздел 1. Легкая атлетика.

Раздел 2. Спортивные игры (волейбол).

Раздел 3. Спортивные игры (баскетбол).

Раздел 4. Общеразвивающие упражнения

### **ОГСЭ.05. РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ**

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

Рабочая программа учебной дисциплины «Русский язык и культура речи» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина входит в общий гуманитарный и социально - экономический учебный цикл

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

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

1. использовать языковые единицы в соответствии с современными нормами литературного языка;
2. строить свою речь в соответствии с языковыми, коммуникативными и этическими нормами;
3. анализировать свою речь с точки зрения её нормативности, уместности и целесообразности;
4. обнаруживать и устранять ошибки и недочеты на всех уровнях структуры языка;
5. пользоваться словарями русского языка, продуцировать тексты основных деловых и учебно-научных жанров.

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

1. основные составляющие языка, устной и письменной речи, нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи, культуру речи;
2. понятие о нормах русского литературного языка;
3. основные фонетические единицы и средства языковой выразительности;
4. орфоэпические нормы, основные принципы русской орфографии;



5. лексические нормы; использование изобразительно - выразительных средств;
6. морфологические нормы, грамматические категории и способы их выражения в современном русском языке;
7. основные единицы синтаксиса; русскую пунктуацию;
8. функциональные стили современного русского языка, взаимодействие функциональных стилей;
9. структуру текста, смысловую и композиционную целостность текста;
10. функционально- смысловые типы текстов;
11. специфику использования элементов различных языковых уровней в научной речи;
12. жанровую дифференциацию и отбор языковых средств в публицистическом стиле, особенности устной публичной речи.
13. сферы функционирования публицистического стиля, жанровое разнообразие;
14. языковые формулы официальных документов;
15. приемы унификации языка служебных документов;
16. правила оформления документов;
17. основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения.

В результате изучения дисциплины специалист по туризму (базовой подготовки) в соответствии с требованиями ФГОС СПО должен формировать общие компетенции, ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

**1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:** максимальной учебной нагрузки обучающегося - 114 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 76 часов; самостоятельной работы обучающегося - 38 часов.

**Промежуточная аттестация в форме экзамена**

#### **1.5 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Введение. Наука о русском языке

Раздел 1. Язык и речь

Раздел 2. Общение.

Раздел 3 Язык и его свойства

Раздел 4. Качества грамотной речи.

Раздел 5. Стили русского литературного языка

Раздел 6. Основы классической риторики

### **ОГСЭ.06. ОСНОВЫ ЭТИКИ**

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

Рабочая программа учебной дисциплины Основы этики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовая подготовка)

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в профессиональных образовательных организациях СПО.

**1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина входит в учебный цикл общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

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

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

- **владеть** приемами делового общения и навыками культуры поведения;
- **соблюдать** этические нормы и правила в своей личной жизни и коллективе, а также в производственной деятельности.

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

- основные понятия этики и морали;
- элементарные основы и нормы этикета;
- особенности и приёмы делового общения;
- ценности нравственной жизни общества.

**1. В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить компетенции:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ПК 1.1. – Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. – Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3 – Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.2. – Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. – Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.4. – Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.5. – производить расчёты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. – Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. – Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. – Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах.

ПК 3.3. – Вести учёт оборудования и инвентаря.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 84 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 56 часов; самостоятельной работы обучающегося 28 часов.

**Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета**

## **1.5 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Раздел 1. Предмет и значение этики

Тема 1.1 Предмет и значение этики как философской дисциплины.

Тема 1.2 История этических учений.

Тема 1.3 Сущность, специфика и содержание морали

Тема 1.4 Основные функции морали

Раздел 2. Духовно-нравственные ценности

Тема 2.1 Добро и зло – критерии морали.

Тема 2.2 Свобода и ответственность.

Тема 2.3 Страдание и сострадание.

Тема 2.4. Долг и совесть

Тема 2.5. Честь и достоинство современного человека.

Тема 2.6 Смысл жизни и счастье.

Тема 2.7 Любовь как высшая ценность.

Раздел 3. Прикладная этика: проблемы и решения.

Тема 3.1 Экологическая этика.

Тема 3.2 Биомедицинская этика

Тема 3.3 Ситуативная этика

Тема 3.4 Этика и культура общения.

Тема 3.5 Этика и этикет

Тема 3.6 Деловой этикет

## **ЕН.01. ИНФОРМАТИКА И ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

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

Рабочая программа учебной дисциплины «Информатика и ИКТПД» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка)

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

Дисциплина входит в цикл: математический и общий естественнонаучный учебный цикл

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

В результате освоения учебной дисциплины «Информатика и ИКТПД» обучающийся

**должен знать:**

- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе в профессиональной деятельности;
- организацию деятельности с использованием автоматизированных рабочих мест (далее - АРМ), локальных и отраслевых сетей;
- прикладное программное обеспечение и информационные ресурсы в гостиничном сервисе;
- основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся

**должен уметь:**

- использовать технологии поиска, сбора, обработки, размещения, хранения, накопления, передачи данных, в том числе в профессионально ориентированных информационных системах;
- обеспечивать информационную безопасность;
- применять телекоммуникационные средства;
- пользоваться современными средствами связи и оргтехникой;
- использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, в том числе специального;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

**формировать общие компетенции, включающими в себя способность:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен формировать **профессиональные компетенции**, соответствующими видам деятельности:

Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей  
Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

максимальной учебной нагрузки студента 138 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 92 часа,

самостоятельной работы студента 46 часов.

**Промежуточная аттестация** в форме дифференцированного зачета

**1.5 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Раздел 1.Информация. Информационные системы

Раздел 2.Устройство ПК. Системное и прикладное программное обеспечение ПК

Раздел 3.Коммуникационные технологии

Раздел 4. Автоматизированные рабочие места для решения профессиональных задач

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

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

Рабочая программа учебной дисциплины «Экологические основы природопользования» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина входит в математический и общий естественнонаучный учебный цикл.

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

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:**  
использовать представления о взаимосвязи организмов и среды обитания в профессиональной деятельности;

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:**  
состояние природных ресурсов России и мониторинг окружающей среды;

экологические принципы рационального природопользования

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен сформировать компетенции:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ПК 3.1 – Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2 – Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах.

ПК 3.3 – Вести учёт оборудования и инвентаря.

ПК.3.4 – Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 60 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 40 часов; самостоятельной работы обучающегося - 20 часов.

**Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета**

**1.5 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Раздел 1. Взаимосвязь организмов и среды обитания

Введение

Тема 1.1. Экологические особенности сообществ и экосистем

Тема 1.2. Учение Вернадского о биосфере  
Тема 1.3. Законы взаимодействия живых организмов и среды обитания  
Тема 1.4. Природные ресурсы  
Раздел 2. Проблемы взаимодействия общества и природы  
Тема 2.1. Антропогенные экосистемы  
Тема 2.2. Экологические кризисы  
Тема 2.3. Принципы и методы рационального природопользования  
Тема 2.4. Экологические особенности жилища и территории проживания  
Тема 2.5. Особые экологические территории.  
Тема 2.6. Мониторинг окружающей среды.  
Раздел 3. Нормативно-правовые вопросы экологической безопасности  
Тема 3.1. Экологическое законодательство РФ. Государственные природоохранные органы управления и надзора; их задачи и цели.  
Тема 3.2. Новые эколого-экономические подходы к рациональному природопользованию.  
Тема 3.3. Концепция устойчивого развития  
Тема 3.4. Международное сотрудничество в области природопользования и охраны окружающей среды.

## **ОП.01. МЕНЕДЖМЕНТ**

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

Рабочая программа учебной дисциплины Менеджмент является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовая подготовка)

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании работников в области экономики и управления в программах повышения квалификации и переподготовки.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина входит в профессиональный учебный цикл как общепрофессиональная дисциплина.

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

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

- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности.

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

- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;
- способы управления конфликтами;



- функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;
- этапы, виды и правила контроля;
- этику делового общения.

В ходе освоения программы у обучающихся должны формироваться следующие **общие компетенции (ОК)** и **профессиональные компетенции (ПК)**:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 78 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 52 часа;  
самостоятельной работы обучающегося 26 часов.

**Промежуточная аттестация** в форме дифференцированного зачёта

#### **1.5 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Раздел 1. Введение в теорию менеджмента

Тема 1.1. Менеджмент как управление в социально-экономической системе

Тема 1.2. Эволюция менеджмента и современные научные подходы к управлению

Раздел 2 Содержание деятельности менеджера в гостиничном сервисе

Тема 2.1 Основы стратегического менеджмента

Тема 2.2. Основные функции управления

Тема 2.3 Связующие функции управления и компетенции менеджера

## **ОП.02. ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

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

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.03.11 «Гостиничный сервис» (базовая подготовка).

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в профессиональных образовательных организациях СПО.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина входит в профессиональный учебный цикл.

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

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

- защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством;
- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных;
- оформлять документацию в соответствии с требованиями документационного обеспечения управления;
- Работать с нормативными документами по вопросам интеллектуальной собственности;\*
- Применять на практике нормы права интеллектуальной собственности;\*

- анализировать и решать правовые вопросы в сфере авторского и патентного права;\*

- Использовать необходимые нормативные правовые документы интеллектуального права; \*

- Защищать свои интеллектуальные права в соответствии с законодательством РФ.\*

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

- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;

- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности;

- законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие предпринимательскую деятельность;

- стандарты, нормы и правила ведения документации;

- систему документационного обеспечения управления;

- Нормативно-правовые акты, регулирующие общественные отношения в сфере интеллектуальной собственности и способы ее защиты;\*

- Содержание части 4 Гражданского Кодекса Российской Федерации по вопросам авторского, патентного права и охраняемых результатов интеллектуальной деятельности и средств индивидуализации; \*

- Виды интеллектуальных прав: авторского, смежного, патентного права;\*

- Средства индивидуализации предпринимателей, их продукции, работ и услуг;\*

- Нетрадиционные объекты интеллектуальной собственности;\*

- Порядок разрешения споров об интеллектуальной собственности.\*

\* -дополнительные знания и умения за счёт часов вариативной части.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **формировать компетенции:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ПК 1.1. – Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 1.2. – Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. – Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.4. – Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 3.3. – Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4 – Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 123 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 82 часа; самостоятельной работы обучающегося 41 часа.

**Промежуточная аттестация** в форме экзамена

#### **1.5 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Введение.

Раздел 1. Право и экономика

Раздел 2. Правовое регулирование гостиничного сервиса.

Раздел 3. Трудовое право

Раздел 4. Административное право.

Раздел 5. Интеллектуальная собственность в РФ и способы её защиты.

Раздел 6. Система документационного обеспечения управления.

### **ОП.03. ЭКОНОМИКА ОРГАНИЗАЦИИ**

**1.1.** Рабочая программа учебной дисциплины «Экономика организации» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка).

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована при разработке программ дополнительного профессионального образования (программ повышения квалификации и переподготовки) работников в области экономики и управления.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина входит в профессиональный учебный цикл как общепрофессиональная дисциплина.

Данная дисциплина предполагает изучение основных сфер деятельности

производственных предприятий и подготовку специалистов к пониманию и принятию решений в области организации и управления созданием, производством и сбытом продукции на основе экономических знаний применительно к конкретным рыночным условиям, что влияет на экономику государства в целом.

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

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

находить и использовать необходимую экономическую информацию;  
определять организационно-правовые формы организаций;  
определять состав материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации;  
рассчитывать основные технико-экономические показатели деятельности гостиницы;  
организовывать оформление гостиничной документации: составление, учет и хранение отчетных данных.

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

- организацию производственного и технологического процессов в гостинице;
- материально-технические, трудовые, финансовые ресурсы гостиничной отрасли и организации, показатели их эффективного использования;
- способы экономии ресурсов, основные энерго- и материалосберегающие технологии;
- механизмы ценообразования на услуги;
- формы оплаты труда в современных условиях;
- технико-экономические показатели деятельности гостиницы.

В результате освоения учебной дисциплины у обучающихся должны формироваться следующие **общие компетенции (ОК)** и **профессиональные компетенции (ПК)**:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 102 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 68 часов;

самостоятельной работы обучающегося -34 часа

**Промежуточная аттестация** в форме экзамена

#### **СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Тема 1 Организация в условиях рынка

Тема 2 Материально-техническая база организации

Тема 3 Кадры и оплата труда в организации.

Тема 4 Издержки, цена, прибыль и рентабельность - основные показатели деятельности организации

### **ОП.04. БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЁТ**

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

Рабочей программой учебной дисциплины является часть программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», разработанной в соответствии с ФГОС СПО.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании для подготовки бухгалтеров в сфере обслуживания.

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

Учебная дисциплина «Бухгалтерский учет» относится к профессиональному учебному циклу программы подготовки специалистов среднего звена.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

**уметь:**

- использовать данные бухгалтерского учета и отчетности в профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

**знать:**

- основы бухгалтерского учета, структуру и виды бухгалтерского баланса, документы хозяйственных операций, бухгалтерскую отчетность;

- особенности ценообразования в гостиничном сервисе;

- учет и порядок ведения кассовых операций;

- формы безналичных расчетов;

- бухгалтерские документы и требования по их составлению;

- нормативно-правовую базу бухгалтерского учета.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.  
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

**1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**  
максимальной учебной нагрузки обучающегося 114 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 76 часов;  
самостоятельной работы обучающегося 38 часов.

**Промежуточная аттестация** в форме экзамена

## **ОП.05. ЗДАНИЯ И ИНЖЕНЕРНЫЕ СИСТЕМЫ ГОСТИНИЦ**

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

Рабочая программа учебной дисциплины Здания и инженерные системы гостиниц является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовая подготовка).

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в профессиональных образовательных организациях СПО.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина входит в профессиональный учебный цикл.

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

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

- основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов;
- архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;
- принципы оформления интерьеров гостиничных зданий;
- требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов;

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

- использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности;
- использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих;
- осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.



-особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **формировать компетенции:**

ОК1. – Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. – Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. – Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. – осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. – Использовать информационно – коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. – Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством , потребителями.

ОК 7. – Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. – Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. – Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 3.1. – Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. – Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах .

ПК 3.3. – Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. – Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося **102 часов**, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **68 часов**; самостоятельной работы обучающегося **34 часа**.

**Промежуточная аттестация** в форме дифференцированного зачёта

## **ОП.06. БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

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

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке

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

Учебная дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» включена в профессиональный цикл.

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

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

- организовывать и проводить мероприятия по защите окружающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;
- предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;
- использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;
- применять первичные средства пожаротушения;
- ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;
- применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;
- владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности в экстремальных условиях военной службы;
- оказывать первую помощь пострадавшим.

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

- принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;
- основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;
- основы военной службы и обороны государства;
- задачи и основные мероприятия гражданской обороны;

- способы защиты населения от оружия массового поражения;
- меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;
- организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступление на нее в добровольном порядке;
- основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящее на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО;
- область применения полученных профессиональных знаний при исполнении обязательной военной службы;
- порядок и правила оказания помощи пострадавшим.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен формировать как общие, так и быть готовым к освоению профессиональных компетенций:

#### Общие компетенции

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

#### Профессиональные компетенции

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
- ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
- ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
- ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
- ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
- ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
- ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.
- ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.
- ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
- ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

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

Максимальной учебной нагрузки обучающегося - 102 часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 68 часов;  
самостоятельной работы обучающегося - 34 часов.

**Промежуточная аттестация** в форме дифференцированного зачета

#### **1.5 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Раздел 1. Чрезвычайные ситуации мирного и военного времени. Организация защиты населения и территории в чрезвычайных ситуациях

Тема 1.1. Чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера

Тема 1.2 Защита населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций

Тема 1.3 Обеспечение устойчивости функционирования организации, прогнозирование и оценка последствий

Раздел 2. Основы медицинских знаний и военной службы

Тема 2.1 Основы медицинских знаний

Тема 2.2 Основы обороны государства.

## **ОП.07. ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

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

Рабочая программа учебной дисциплины Организация гостиничного дела является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовая подготовка)

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в профессиональных образовательных организациях СПО.

**1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина входит в учебный цикл общепрофессиональных дисциплин.

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

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

2. историю становления и развития гостиничного дела;
3. современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; системы классификаций и типологию гостиниц и иных средств размещения;
4. организацию, функционирование и взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения; архитектурно-планировочное решение и предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения;
5. инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.

**6. уметь:**

7. организовать работу функциональных служб гостиниц и иных средств размещения; эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы гостиниц и иных средств размещения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **формировать компетенции:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

ПК 1.1. – Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. – Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. – Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.2. – Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. – Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.4. – Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.5. – производить расчёты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. – Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. – Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. – Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах.

ПК 3.3. – Вести учёт оборудования и инвентаря.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 105 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 70 часов; самостоятельной работы 35 часов.

**Промежуточная аттестация** в форме экзамена

#### **1.5 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Тема 1.1. История становления развития гостиничного дела.

Тема 1.2 Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.

Тема 1.3 Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения.

Тема 1.4 Организация, Функционирование, Взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения.

Тема 1.5 Архитектурно- планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения.

Тема 1.6 Инженерно- техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.

Тема 1.7 Конкуренция и гостиничный бизнес.

## ОП.08. ИСТОРИЯ И КУЛЬТУРА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовая подготовка).

**1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** дисциплина входит в профессиональный учебный цикл.

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

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

- использовать в познавательной и профессиональной деятельности базовые знания в области истории и культуры Санкт-Петербурга.
- Узнавать изученные произведения скульптуры и архитектуры и соотносить их с определенной эпохой, стилем, направлением;
- Использовать ресурсы интернет по культурному наследию Санкт-Петербурга в научных и образовательных целях;
- Составлять экскурсионный план и непосредственно экскурсии с учётом возрастных особенностей экскурсионной группы;

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

- Историю города, в том числе последовательность застройки;
- Характерные черты архитектурных стилей Санкт-Петербурга;
- основные архитектурные и скульптурные сооружения города;
- Творчество наиболее значимых скульпторов и архитекторов Петербурга;
- Психологические особенности восприятия информации разными возрастными группами.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **формировать компетенции:**

ОК 1. – Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. - Организовать свою собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. – Принимать решения в нестандартных и стандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 4. - Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. – использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. – Работать в коллектива и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. – Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. – Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. – Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. – Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. – Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. – Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.2. – Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. – Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.4. – Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг

ПК 2.5. – производить расчёты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. – Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. – Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. – Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах.

ПК 3.3. – Вести учёт оборудования и инвентаря.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 96 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 64 часа; самостоятельной работы обучающегося 32 часа.

**Промежуточная аттестация** в форме дифференцированного зачета

#### **1.5 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Введение

Зачем нужно изучать историю родного края. Понятие малой Родины.

Раздел 1. Наш край до основания Санкт -Петербурга

Тема 1.1 Из глубины веков...

Тема 1.2 В составе господина Великого Новгорода (1136-1478г.г.)

Тема 1.3 В составе Московской Руси (1478-1617)

Тема 1.4 По обычаям средневековой Москвы(1617-1703)

Тема 1.5 Под властью Шведского королевства(1617-1703)

Раздел 2. Санкт- Петербург –имперская столица

Тема 2.1 Первоначальный Санкт- Петербург (1703-1725)

Тема 2.2 Наследие послепетровского Санкт- Петербурга(1725-1801)

Тема 2.3 Наш край в 18 веке.

Тема 2.4 Наследие Санкт- Петербурга (1801-1854)

Тема 2.5 Наследие Санкт- Петербурга –Петрограда(1854-1917)

Тема 2.6 Наш край в 19-20 века.



Раздел 3. Петроград –Ленинград –город советской эпохи. (1917-1991)

Тема 3.1 Довоенный социалистический город(1917-1941)

Тема 3.2 Ленинград –город герой(1941-1945)

Тема 3.3 Наследие Ленинграда (1945-1991)

Тема 3.4 Наш край в 20 веке.

Раздел 4. Неоконченная страница истории.

Тема 4.1 Современный Санкт- Петербург.

## **ОП. 09 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

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

Рабочая программа учебной дисциплины Психология делового общения является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовая подготовка)

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в профессиональных образовательных организациях СПО.

**1.2. Место учебной дисциплины** в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: профессиональный учебный цикл

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

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

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- Использовать эффективные приемы управления конфликтами;
- Устанавливать деловые контакты с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдение делового этикета

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.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен формировать компетенции:**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
- ПК 1.1 – Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
- ПК 1.2 – Бронировать и вести документацию.
- ПК 1.3 – Информировать потребителя о бронировании.
- ПК 2.2 – Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 2.3 – Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг
- ПК 2.4 – Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
- ПК 2.5 – производить расчёты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
- ПК 2.6 – Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
- ПК 3.1 – Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
- ПК 3.2 – Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах.
- ПК 3.3 – Вести учёт оборудования и инвентаря.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 78 часа, том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 52 часа; самостоятельной работы обучающегося 26 часов.

**Промежуточная аттестация** в форме дифференцированного зачета

#### **1.5 СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Введение

Тема 1.Общение как социально –психологическая проблема

Тема 2.Деловое общение, его виды и формы.

Тема 3.Психологические аспекты переговорного процесса.

Тема 4.Психологические особенности публичного выступления.

Тема 5.Невербальные особенности в процессе делового общения.

Тема 6.Спор, дискуссия, полемика, конфликт. Происхождение и психологические особенности.

## **ПМ.01. БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

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

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка).

В части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Бронирование гостиничных услуг» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
2. Бронировать и вести документацию.
3. Информировать потребителя о бронировании.

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

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

#### **иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;

#### **уметь:**

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

#### **знать:**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных клиентов, компаний, турагентств и операторов;

- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

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

всего – 207 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 135 часов, включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 90 часов; самостоятельной работы обучающегося – 45 часа; учебной практики – 72 часа.

**Промежуточная аттестация** по ПМ. 01.: дифференцированный зачёт комплексный; дифференцированный зачёт по практике; экзамен по ПМ (квалификационный)

### **1.4 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг**

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Бронирование гостиничных услуг», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 1.1.	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2.	Бронировать и вести документацию.
ПК 1.3.	Информировать потребителя о бронировании.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

## **1.5 СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ:**

МДК. 01.01 организация деятельности служб бронирования

Раздел 1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Раздел 2. Организация службы бронирования.

Раздел 3. Виды и способы бронирования.

Раздел 4. Виды заявок по бронированию и действия по ним.

Раздел 5. Ведение учёта и хранение отчётных данных.

Раздел 6. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.

Раздел 7. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов.

Раздел 8. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов.

Раздел 9. Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования.

Раздел 10. Правила аннулирования бронирования.

Раздел 11. Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

Раздел 12. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

УП.01. Учебная практика

## **ПМ.02. ПРИЁМ РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ**

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

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка).

В части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Прием, размещение и выписка гостей и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

3. Принимать участие в заключении договоров об оказании услуг.
4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании услуг.
5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Программа профессионального модуля может использоваться при разработке программы по дополнительному профессиональному образованию и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса. Опыт работы не требуется.

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

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

#### **иметь практический опыт:**

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

#### **уметь:**

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- 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, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье,

#### **знать:**

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные и услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

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

всего - 378 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 198 часов, включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 132 часа; самостоятельной работы обучающегося - 66 часов; курсовой проект -20 часов; производственной практики - 180 часа.

**Промежуточная аттестация** по ПМ. 02.: дифференцированный зачёт комплексный ; дифференцированный зачёт по практике; экзамен по ПМ (квалификационный)

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

Прием, размещение и выписка гостей, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 2.3.	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес



ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

### **1.5 СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ:**

МДК.02.01. Организация деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей

Тема 1.1. Заезд, регистрация и размещение гостя.

Тема 1.2. Обслуживание гостей во время проживания.

Тема 1.3. Выезд гостей

Тема 1.4 Организация работы служб консьержей, телефонных операторов, ночных аудиторов.

Тема 1.5 Информационные и телекоммуникационные технологии в работе службы приема и размещения

ПП.02. Производственная практика

## **ПМ.03. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ**

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

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка)

В части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Организация обслуживания гостей в процессе проживания**, соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Рабочая программа профессионального модуля может использоваться при разработке программы по дополнительному профессиональному образованию и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса. Опыт работы не требуется.

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

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

#### **иметь практический опыт:**

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

#### **уметь:**

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

#### **знать:**

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
- принципы и технологию организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с магнитными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

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

всего - 573 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 465 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 310 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 155 часа;

производственная практика - 108 часов.

**Промежуточная аттестация** по ПМ. 03.: экзамен; дифференцированный зачёт по практике; экзамен по ПМ (квалификационный)

### **1.4 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Организация обслуживания гостей в процессе проживания**, в том числе профессиональными (ПК), общими (ОК) и дополнительными (ДК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений
ПК 3.2.	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)
ПК 3.3.	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы
ПК 3.4.	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

### 1.5 СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ:

МДК. 03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Тема 1. Роль хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве

Тема 2. Структура и функции хозяйственной службы

Тема 3. Технология выполнения различных видов уборочных работ

Тема 4. Материально - технические запасы в хозяйственной службе

Тема 5. Технология и эксплуатации стеновых и потолочных покрытий

Тема 6. Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями

Тема 7. Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями

Тема 8. Работа прачечной в гостинице

Тема 9. Предоставление услуги питания в номерах

## **ПМ.04. ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА**

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

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка) .

В части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Продажи гостиничного продукта» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК. 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

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

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

#### **иметь практический опыт:**

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга;

#### **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 определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах;

#### **знать:**

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;

- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на её формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

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

всего –372 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 300 час, включая:  
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося –200 часов;  
 самостоятельной работы обучающегося – 100 часов;  
 производственной практики – 72 часа.

**Промежуточная аттестация** по ПМ. 04.: дифференцированный зачёт;  
 дифференцированный зачёт по практике; экзамен по ПМ (квалификационный)

### **1.4 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Продажи гостиничного продукта», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 4.1.	Выявлять спрос на гостиничные услуги
ПК 4.2.	Формировать спрос и стимулировать сбыт
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

## 1.5 СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ:

МДК. 04.01 Организация продаж гостиничного продукта

Раздел 1. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг

Раздел 2. Гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования

Раздел 3. Особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия

Раздел 4. Потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом

Раздел 5. Методы изучения и анализа предпочтений потребителя

Раздел 6. Потребители гостиничного продукта, особенности их поведения

Раздел 7. Последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционирования гостиничного продукта

Раздел 8. Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице

Раздел 9. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы

Раздел 10. Специфика ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на её формирование, система скидок и надбавок

Раздел 11. Специфика рекламы услуг и гостиничного продукта

ПП.04. Производственная практика

## ПМ.05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

1

**область применения** программы профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Выполнение работ по профессии портье и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1. Обслуживать клиентов при заселении в гостиницу.

ПК 5.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах, контролировать своевременность и качество их исполнения.

ПК 5.3. Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях.

ПК 5.4. Обеспечивать выполнение действующих правил пользования и внутреннего распорядка в отеле.

ПК5.5. Принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.

ПК5.6. Организовывать отъезд и приводы гостей, оформлять расчётную документацию.

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

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

### **иметь практический опыт:**

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
- взаимодействия с клиентом в процессе обслуживания, подготовки счетов и организации отъезда гостей;

### **уметь:**

- Организовывать рабочее место;
- Регистрировать гостей (VIP- гостей, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- Принимать и оформлять необходимые документы, оформлять разрешение на поселение граждан по предъявлению паспорта или другого документа;
- Контролировать своевременную подготовку номеров к приёму гостей;
- Обеспечивать контроль паспортно-визового режима при оформлении гостей
- Соблюдать правила регистрации национальных документов иностранных граждан;
- Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах;
- Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчёты с ними;
- Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).
- Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) и предоставлять её в бухгалтерию;
- Обеспечивать хранение, выдачу и получение ключей номерного фонда;
- Принимать и вручать поступившую корреспонденцию проживающим;
- Принимать меры к размещению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих, и их взаимному уважению;
- Оказывать первую помощь в экстремальной ситуации;



- Выполнять обязанности ночного портье;
- Вести журнал и книгу сдачи дежурства

**знать:**

- Законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- Нормативные документы и инструкции, касающиеся выполняемой работы;
- Правила приёма и обслуживания гостей;
- Правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах;
- Правила регистрации национальных документов иностранных граждан
- Правила пользования гостиницами и правила внутреннего трудового распорядка;
- Организацию службы приёма и размещения, принципы её взаимодействия с другими отделами гостиницы;
- Порядок использования номерного фонда и бронирования;
- Правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- Прейскуранты и тарифы на основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- Порядок расчётов за предоставляемые услуги;
- Основные функции ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- Правила расчёта с гостями при их отъезде, порядок возврата денежных сумм гостям;
- Виды отчётной документации;
- Методы и приёмы урегулирования конфликтов;
- Приёмы и методы доврачебной медицинской помощи;
- Нормы и правила охраны труда, правила техники безопасности, противопожарной защиты и производственной санитарии
- Техники проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

**1.3. Количество часов/зачетных единиц на освоение программы профессионального модуля:**

всего –162 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки студента – 54 часа

включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 36 часов;

самостоятельной работы обучающегося –18 часов;

производственной практики – 108 часов.

**Промежуточная аттестация** по ПМ. 05.: дифференцированный зачёт; дифференцированный зачёт по практике; экзамен по ПМ (квалификационный)

**1.4 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности (ВПД) – Выполнение работ по профессии портье, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК5.1.	Обслуживание клиентов при заселении в гостиницу.
ПК5.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах, контролировать своевременность и качество их исполнения.
ПК5.3.	Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях
ПК5.4.	Обеспечивать выполнение действующих правил пользования и внутреннего распорядка в отеле.
ПК5.5	Принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.
ПК5.6.	Организовывать отъезд и приводы гостей, оформлять расчётную документацию.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

### **1.5 СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ:**

МДК. 05.01 Портъе

Тема 1.Обеспечение работы по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий.

Тема 2.Разработка процедур и схем приёма и размещения гостей.

Тема 3.Осуществление контроля над своевременной подготовкой номеров

Тема 4. Управление службой приёма и размещения.

Тема 5. Осуществление контроля за организацией рабочих мест и их материально-техническим оснащением.

Тема 6. Принятие и оформление необходимых документов.

Тема 7. Информирование проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах и их консультирование.

Тема 8. Контроль за соблюдением работниками трудовой дисциплины, техники безопасности.

Тема 9. Принятие мер к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.

ПП.05. Производственная практика