

Аннотации программ учебных дисциплин

Основы философии

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся должен уметь:

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

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

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

История

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.);
- сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных

конфликтов в конце XX - начале XXI вв.;

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

Иностранный язык в профессиональной деятельности

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

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

Физическая культура

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-

экономический учебный цикл.

Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

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

Психология общения

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

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

Бурятский язык

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общий гуманитарный социально-экономический учебный цикл.

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

- общаться на бурятском языке с учетом речевых возможностей и потребностей;
- использовать приобретенные навыки в говорении, аудировании, чтении и письме;
- применять бурятский язык как новый социальный опыт в знакомстве с культурой бурятского народа, народным фольклором и доступными образцами бурятской литературы.

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

- культуру, историю и традиции народов региона;
- важность изучения бурятского языка как средства достижения взаимопонимания между людьми;
- элементарные лингвистические представления, доступные студентам и необходимые для овладения устной и письменной речью на бурятском языке.

Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в математический и общий естественнонаучный учебный цикл.

Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

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

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

Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы;
- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психология коллектива;
- методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- структуру служб гостиницы; методик определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
- правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);
- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;

методику проведения тренингов для персонала;

- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- критерии и показатели качества обслуживания;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.

Основы маркетинга гостиничных услуг

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- планировать и прогнозировать продажи;
- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;
- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;
- определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия; определить необходимые ресурсы;

- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
 - реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
 - определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации;
 - планировать процесс поиска;
 - структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации;
 - оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;
 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
 - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
 - излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы;
 - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение;
 - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
 - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
 - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
 - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
 - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
 - оформлять бизнес-план;
 - рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования.
- В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:
- рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
 - виды каналов сбыта гостиничного продукта;
 - способы управления доходами гостиницы;
 - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;

- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам;
- нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;
- перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;
- методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
- виды отчетности по продажам;
- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности;

- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности;
- основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности;
- правила разработки бизнес-планов;
- порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты.

Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

Планируемые результаты освоения учебной дисциплины

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять правовые нормы в профессиональной деятельности;
- применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;
- оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в РФ;
- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации;
- правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе;
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;

- общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства;
- стандарты, нормы и правила ведения документации;
- роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей;
- нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице;
- права потребителей в гостиничном бизнесе;
- систему документооборота;
- характеристика основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей;
- характеристика основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей;
- специфика договорных отношений с гостями отеля.

Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

Планируемые результаты освоения учебной дисциплины

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- планировать и прогнозировать продажи;
- Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения;
- Управлять материально-производственными запасами;
- применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- ценообразования; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- Выстраивать систему стимулирования работников службы питания;
- Рассчитывать нормативы работы горничных;
- Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию
- применять методы максимизации доходов гостиницы;
- анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы;
- применять методы расчёта показателей эффективности работы

структурных подразделений гостиницы;

- вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота, вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов;
- отражать операции по бронированию номеров
- вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц;
- разработать план самообразования;
- определить перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия.
- организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта.
- объективно оценить результаты профессионального роста;
- самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами;
- тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности;
- применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности;
- владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей;
- применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей.
- составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями;
- использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- методы и формы оплаты труда видов. Виды и формы стимулирования труда. Тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы;
- принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда;

- методы и формы оплаты труда. Виды и формы стимулирования труда.
- принципы управления материально-производственными запасами;
- содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы;
- принципы ценообразования и подходы к ценообразованию;
- методы управления доходами гостиницы;
- методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы;
- основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;
- виды отчетности по продажам;
- учет и порядок ведения кассовых операций;
- формы безналичных расчетов;
- методику экономического самообразования;
- содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия;
- показатели профессионального и личного развития;
- нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения;
- специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания;
- хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела;
- содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия;
- характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.

Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

Планируемые результаты освоения учебной дисциплины

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- определять основные характеристики концепции гостиничного продукта;
- анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- излагать свои мысли на государственном языке;
- оформлять документы;
- презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности;
- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности;
- применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;
- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности;
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
- понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
- составить план действия;
- определить необходимые ресурсы.
- оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий;
- основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации
- современная научная и профессиональная терминология;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- Психология коллектива, психология личности;
- основы проектной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов;
- общечеловеческие ценности;
- правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности;
- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
- основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности;
- пути обеспечения ресурсосбережения;
- средства профилактики перенапряжения. Основы здорового образа жизни. Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика). Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Особенности произношения. Правила чтения текстов профессиональной направленности;
- стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий;
- основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.

Иностранный язык (второй)

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

Планируемые результаты освоения учебной дисциплины

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия;
- определять задачи поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- излагать свои мысли на государственном языке
- оформлять документы;
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы, участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые), писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении

гостиничного предприятия;

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

Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

Планируемые результаты освоения учебной дисциплины

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия,
- определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в

профессиональной деятельности;

- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- организовывать работу коллектива и команды
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- Излагать свои мысли на государственном языке;
- оформлять документы;
- применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей. Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями. Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов;
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи. Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
- оформлять бизнес-план;
- размеры выплат по процентным ставкам кредитования;
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.
- планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
- планировать и прогнозировать продажи;

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
- алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана.
- структура плана для решения задач
- порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психология коллектива;
- психология личности;
- основы проектной деятельности;

- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов;
- особенности социального и культурного контекста;
- хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела.
- содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия;
- характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов;
- основы предпринимательской деятельности;
- основы финансовой грамотности;
- правила разработки бизнес-планов;
- порядок выстраивания презентации;
- кредитные банковские продукты;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;
- структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- методы планирования труда работников службы питания;
- структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием;
- принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы;
- методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- методы планирования труда работников службы питания;
- структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием;
- принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы;
- методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;
- рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
- виды каналов сбыта гостиничного продукта.

Безопасность жизнедеятельности

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

Планируемые результаты освоения учебной дисциплины

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате изучения 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 поступления на неё в добровольном порядке;
- основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО;
- область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;
- порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

Русский язык и культура речи

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл основной образовательной программы

Требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- основные составляющие языка, устной и письменной речи, нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи, культуру речи;
- понятие о нормах русского литературного языка;
- основные фонетические единицы и средства языковой выразительности;
- орфоэпические нормы, основные принципы русской орфографии;
- лексические нормы; использование изобразительно-выразительных средств;
- морфологические нормы, грамматические категории и способы их выражения в современном русском языке;
- основные единицы синтаксиса; русская пунктуация;
- функциональные стили современного русского языка, взаимодействие функциональных стилей;

- структуру текста, смысловую и композиционную целостность текста;
- функционально-смысловые типы текстов;
- специфику использования элементов различных языковых уровней в научной речи;
- сфера функционирования публицистического стиля, жанровое разнообразие;
- языковые формулы официальных документов;
- правила оформления документов;
- основные направления совершенствования навыков грамотного письма и говорения.

Управление качеством услуг в гостиничном сервисе

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл основной образовательной программы

Требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- использовать нормативные правовые документы по управлению качеством;
- быть способным работать с информацией;
- находить организационно-управленческие решения по управлению качеством на основе имеющихся данных;
- владеть 7 простыми методами анализа и управления качеством;
- пользоваться специальной литературой по управлению качеством и находить нужную информацию в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах;
- разрабатывать планы создания системы менеджмента качества на предприятии;
- проектировать организационную структуру СМК;
- моделировать процессы СМК;
- осуществлять распределение полномочий и ответственности за процессы СМК;
- применять методы управления в соответствии с поставленной задачей и имеющимися ресурсами;
- использовать в управлении качеством бенчмаркинг и реинжиниринг;
- владеть практическими навыками работы с текстами нормативной документации: международными стандартами серии ИСО-9000, законом РФ "О защите прав потребителей".

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные этапы эволюции управленческой мысли в области управления качеством, развитие управления качеством в России;
- основные понятия, категории и подходы к управлению качеством;

понимать суть социально-экономических явлений, связанных с управлением качеством;

- модели современных систем управления качеством;
- международные стандарты серии ИСО-9000;
- правовые механизмы управления качеством: сертификация продукции, СМК, стандартизация, закон о защите прав потребителей.

Управленческая психология

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл основной образовательной программы

Требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- использовать знания управленческой психологии при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;
- использовать приёмы создания и поддержания благоприятного психологического климата в трудовом коллективе, в общении с потребителями (заказчиками);
- управлять конфликтами в процессе профессиональной деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен знать:

- содержание управленческой деятельности;
- стили и методы управления;
- психологические основы менеджмента;
- психологические особенности межличностных коммуникаций в управленческой деятельности;
- формы деловой коммуникации;
- методы разрешения конфликтов в организации.

Туризм и отдых в Бурятии

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл основной образовательной программы

Требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен уметь:

- оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в Республике Бурятия;
- работать со справочными и информационными материалами , географии туристских ресурсов и регионоведению;
- в зависимости от ресурсов, вида транспорта и сезонности организовать отдых районах Республики Бурятия;
- применять нормативно-правовые акты для оформления обязательственных отношений при организации отдыха туристов;

- собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в Республике Бурятия;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен знать:

- особенности влияния географических факторов на развитие туризма в Бурятии,
- экологическое состояние и особенности Байкальского региона;
- основы туристского районирования;
- основные закономерности размещения туристских ресурсов в крупных туристских районах Бурятии;
- географию крупных туристских центров Бурятии с их туристской инфраструктурой,
- правила пересечения границ зарубежных государств гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению.
- методы организации туров в зависимости от ресурсов, вида транспорта, сезонности;
- нормативно-правовые акты, применяемые при организации туров.

Введение в специальность

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл основной образовательной программы

Требования к результатам освоения учебной дисциплины:

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

- грамотно пользоваться информационными ресурсами, необходимыми в ходе учебного процесса и освоения специальности;
- ориентироваться на рынке труда;
- планировать и организовывать самостоятельную работу, процесс самообучения;
- работать с нормативно-правовыми актами;

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

- историю развития гостиничного бизнеса;
- профессиограмму менеджера по гостиничному делу, виды деятельности и области применения профессиональных знаний;
- качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности менеджера и качества, препятствующие эффективности профессиональной деятельности;
- права, обязанности и ответственность обучающихся.

Учебно-исследовательское проектирование

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл основной образовательной программы

Требования к результатам освоения учебной дисциплины:

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

- выбрать и сформулировать тему исследования, определить актуальность, практическую полезность темы исследования;
- определять противоречие, проблему; проблемную ситуацию, проблемный вопрос при проведении исследования;
- формулировать цель и задачи предполагаемого исследования.
- планировать этапы выполнения исследовательской работы;
- осуществлять поиск дополнительной информации и экспериментальных данных в сети Интернет при проведении исследования.
- выбирать методы исследования на определенном этапе проектирования;
- представлять результаты проведенного исследования с использованием информационных технологий.

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

- особенности исследовательской и проектной деятельности;
- понятия: проблема, проблемная ситуация, проблемный вопрос, объект, предмет исследования, гипотеза;
- правила постановки цели и задач исследования;
- этапы проектирования исследовательской работы;
- способы поиска теоретического материала и экспериментальных данных в бумажном и электронном виде.

Эффективное поведение на рынке труда

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина входит в профессиональный учебный цикл основной образовательной программы.

- В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**
- оценивать эффективность того или иного метода поиска работы;
- проходить собеседования;
- ставить карьерные цели; планировать этапы своего карьерного роста и контролировать достижение карьерных целей;
- осуществлять самопрезентацию;
- составлять собственное объявление с предложением в СМИ;
- разрабатывать успешную тактику разговора по телефону;
- разрабатывать варианты решений на причины возможного отказа в работе;
- успешно адаптироваться на новом рабочем месте.

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

- основные методы поиска работы;
- правила написания резюме, основные типы резюме и сопроводительных писем;
- основные типы ошибок, возникающих при поиске работы, написании резюме и сопроводительных писем;
- понятие и структуру собеседования, подготовку к собеседованию и поведение во время собеседования, основные типы собеседований;
- телефон как средство нахождения работы;
- технологию трудоустройства;
- основные правила адаптации в трудовом коллективе;
- типы и виды профессиональных карьер.

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

Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, входящей в состав укрупненной группы специальностей **43.00.00 Сервис и туризм** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

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

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

Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

иметь практический опыт в:

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

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

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

ПМ 02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, входящей в состав укрупненной группы специальностей **43.00.00 Сервис и туризм** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

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

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

Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы питания;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности

сотрудников службы питания.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

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

- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- регламенты службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг.

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

Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, входящей в состав укрупненной группы специальностей **43.00.00 Сервис и туризм** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

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

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

Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

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

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

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

Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, входящей в состав укрупненной группы специальностей **43.00.00 Сервис и туризм** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

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

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

Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности

и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт в:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых программ;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

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

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

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)

Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, входящей в состав укрупненной группы специальностей **43.00.00 Сервис и туризм** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1. Производить текущую уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

ПК 5.2. Производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей

ПК 5.3. Производить генеральную уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

ПК 5.4. Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.

ПК 5.5. Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен.

ПК 5.6. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

иметь практический опыт (Горничная):

- Комплектования тележки для текущей уборки номерного фонда;
- Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде;
- Комплектование номерного фонда расходными материалами;
- Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде;
- Уборка ванной комнаты в номерном фонде;
- Уборка спальни, комнат в номерном фонде;
- Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке;

- Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде;
- Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде;
- Регистрация забытых и потерянных гостями вещей;
- Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения;
- Прием номера при выезде гостя;
- Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей;
- Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде;
- Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения;
- Прием номера при выезде гостя;
- Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда;
- Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой;
- Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой;
- Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда;
- Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда;
- Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде;
- Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде;
- Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен уметь:

- Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера.
- Производить текущую уборку номерного фонда.
- Осуществлять экипировку номерного фонда.
- Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда.
- Вести документацию по текущей уборке номерного фонда.
- Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера.
- Производить уборку номерного фонда после выезда гостей.
- Осуществлять экипировку номерного фонда.
- Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда.
- Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей.
- Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов.
- Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели

в номерном фонде.

- Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен знать:

- Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда.
- Правила обработки различных поверхностей номерного фонда.
- Правила подбора и использования уборочного инвентаря.
- Правила и методы текущей уборки номерного фонда.
- Процедуры выезда гостя.
- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера.
- Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда.
- Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.
- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
- Правила уборки номерного фонда после выезда гостей.
- Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда.
- Правила генеральной уборки номерного фонда.
- Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.

иметь практический опыт (Портъе):

- информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором

- расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
 - встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
 - ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
 - выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения;
 - информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен уметь:

- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- размещать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;

- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
 - вести журналы передачи смены;
 - осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
 - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
 - осуществлять расчеты с гостями во время из размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен знать:
- нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;
 - правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
 - иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;
 - методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;
 - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
 - требования охраны труда;
 - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
 - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
 - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
 - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
 - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
 - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.
- Иметь практический опыт («Агент по закупкам»):**
- определения или ведения переговоров об условиях договора, ожидаемых поставках или рекомендуемых контрактах на закупку оборудования, сырья, продукции, услуг и приобретение товаров для перепродажи;
 - получения информации о потребностях и запасах, разработка требований по количеству и качеству приобретаемых товаров, стоимости, сроках поставки и других условиях договора;
 - приобретения общего и специализированного оборудования, материалов или бизнес-услуг для использования или для дальнейшей обработки по

назначению;

- принятия участия в тендерах, консультации с поставщиками и анализ котировок;
- приобретения товаров для перепродажи в розничной или оптовой торговле;
- изучения состояния рынка, торговых периодических изданий и материалов, посещение торговых выставок, салонов продаж, фабрик и дизайнерских учреждений;
- выбора товаров или продуктов, которые лучше всего соответствуют предъявляемым требованиям;
- опроса поставщиков и ведение переговоров о ценах, скидках, условиях кредитования и транспортировки;
- контроля за распределением товаров для торговых точек и поддержанием адекватного уровня запасов;
- установления графиков поставок, мониторинг выполнения договоров и связь с клиентами и поставщиками для решения возникающих проблем.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен уметь:

- осуществлять работу по закупке продукции в соответствии с заключаемыми договорами, определяющими характер и объем поставок, а также их оплату.
- осуществлять контроль качества приобретаемой продукции.
- оформлять в соответствии с установленным порядком документацию на продукцию, заказывает контейнеры и транспортные средства для ее перевозки.
- контролировать наличие необходимых приспособлений и санитарное состояние транспортных средств, предназначенных для перевозки, правильность проведения погрузочно-разгрузочных работ и рациональное размещение продукции.
- отправлять закупленную продукцию в адрес поручителя, сопровождает грузы в пути следования, соблюдая санитарные требования и правила хранения продукции при транспортировке, содействует их своевременной доставке.
- осуществлять контроль за соблюдением требований охраны труда при проведении погрузочно-разгрузочных работ.
- оформлять доставленную продукцию, установленную приемосдаточную документацию.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен знать:

- нормативные правовые акты, положения, инструкции, другие руководящие материалы и документы, касающиеся порядка заключения договоров с поставщиками.
- основы рыночной экономики.

- основы трудового, финансового и хозяйственного законодательства.
- методы делового общения.
- методы и средства определения качества закупаемой продукции.
- организацию погрузочно-разгрузочных работ.
- правила и порядок приемки, отправки и сдачи продукции, заказа контейнеров и транспортных средств.
- условия хранения и перевозки закупаемой продукции.
- формы и порядок оформления приемосдаточных документов.
- основы организации труда.