



Министерство образования Кузбасса  
Государственное профессиональное образовательное  
учреждение  
«Таштагольский техникум горных технологий и сферы  
обслуживания»

## АННОТАЦИИ

к учебным дисциплинам общепрофессионального цикла  
и профессиональным модулям  
по основной профессиональной программе среднего  
профессионального образования  
43.02.14 Гостиничное дело

Таштагол, 2022

**АННОТАЦИЯ**  
**К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**  
дисциплины **ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле**  
для специальности  
**43.02.14 Гостиничное дело**  
Квалификация: специалист по гостеприимству  
Форма обучения – очная

**1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы** дисциплина входит в профессиональный цикл в части общепрофессиональных дисциплин.

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

В результате освоения 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;;

**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; методику 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.

**4. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	112
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	96
в том числе:	
практические занятия	34
самостоятельная работа	10
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

**5. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле**

Введение

Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства

Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела

Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом

Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация

Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения

Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства

- Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления  
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием  
Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы  
Тема 2.5. Связующие процессы в управлении  
Тема 2.6. Управление организационным поведением  
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия  
Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации  
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства  
Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах  
Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы  
Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы

**АННОТАЦИЯ**  
**К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**  
**дисциплины ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг**  
**для специальности**  
**43.02.14 Гостиничное дело**  
Квалификация: специалист по гостеприимству  
Форма обучения – очная

**1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в профессиональный цикл в части общепрофессиональных дисциплин.

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

В результате освоения 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;
- 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);
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;

- 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;
- 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;
  - 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.

#### **4. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	114
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	108
в том числе:	
практические занятия	48
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>	

## **5. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг**

Тема 1. Введение в маркетинг гостиничных услуг. Предмет дисциплины «Маркетинг гостиничных услуг». Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии. Объекты маркетинговой деятельности. Окружающая среда гостиничного предприятия.

Тема 2. Рынок гостиничных услуг.

Тема 3. Составляющие комплекса маркетинга. Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Рынок. Сегментация рынка гостиничных услуг. Стратегии охвата целевого рынка.

Тема 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия. Понятия комплекса маркетинга. Гостиничный продукт. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия. Организация товародвижения. Продвижение как составляющее комплекса маркетинга.

Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований

Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия. Цели и средства маркетинговых коммуникаций. Реклама гостиничных предприятий. Эффективность рекламы различных видов. Стимулирование сбыта гостиничного продукта. PR - «Паблик рилейшнз».

### **АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

**дисциплины ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности  
для специальности**

#### **43.02.14 Гостиничное дело**

Квалификация: специалист по гостеприимству

Форма обучения – очная

#### **1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

**2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в профессиональный цикл в части общепрофессиональных дисциплин.

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

В результате освоения 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 Российской Федерации;
- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных;

##### **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 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;
  - характеристика основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей;
  - систему документооборота;
  - специфику договорных отношений с гостями отеля.
- 4. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	72
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	70
в том числе:	
практические занятия	34
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

**5. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности**

- Введение
- Раздел 1. Основы предпринимательского и гражданского права
- Тема 1.1. Правовое регулирование предпринимательской деятельности
- Тема 1.2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели
- Тема 1.3. Сделки, представительство, сроки
- Тема 1.4. Обязательственное право
- Тема 1.5. Правовое регулирование гостеприимства
- Раздел 2. Трудовое право
- Тема 2.1. Правовое регулирование занятости и трудоустройства в Российской Федерации
- Тема 2.2. Трудовой договор
- Тема 2.3. Рабочее время и время отдыха
- Тема 2.4. Заработная плата и ответственность за нарушение трудового законодательства
- Раздел 3. Административное право
- Тема 3.1. Административные правонарушения и административная ответственность
- Тема 3.2. Нормы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения административных споров
- Раздел 4. Документационное обеспечение профессиональной деятельности
- Тема 4.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов
- Тема 4.2. Основные виды управленческих документов
- Тема 4.3. Организация работы с документами

**АННОТАЦИЯ**

**К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

**дисциплины ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия**  
для специальности

**43.02.14 Гостиничное дело**

Квалификация: специалист по гостеприимству

Форма обучения – очная

**1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14

Гостиничное дело.

**2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в профессиональный цикл в части общепрофессиональных дисциплин.

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

В результате освоения 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;
- 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;
- тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов 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;

**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 видов, 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;
- специфику различных функциональных – смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере, средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансового содержания, хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела;
- содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия, характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.

#### **4. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	108
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	102
в том числе:	
практические занятия	42
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>	

#### **5. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия**

- Тема 1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства
- Тема 2. Экономические основы организации предприятий отрасли гостеприимства
- Тема 3. Экономические основы функционирования предприятия (организации) отрасли гостеприимства
- Тема 4. Экономические ресурсы предприятия
- Тема 5. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия
- Тема 6. Издержки гостиничного предприятия
- Тема 7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии
- Тема 8. Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии
- Тема 9. Управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе
- Тема 10. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета
- Тема 11. Бухгалтерский и налоговый учет доходов гостиниц
- Тема 12. Бухгалтерский и налоговый учёт расходов гостиниц

**АННОТАЦИЯ**  
**К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**  
**Дисциплины ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного**  
**предприятия**  
для специальности  
**43.02.14 Гостиничное дело**  
Квалификация: специалист по гостеприимству  
Форма обучения – очная

### 1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**2. Место дисциплины в структуре профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в профессиональный цикл в части общепрофессиональных дисциплин.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

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

**знать:**

- основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов;
- архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристских комплексов;
- принципы оформления интерьеров гостиничных зданий;
- требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов;
- особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы;
- охраны труда в организации.

### 4. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	58
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	56
в том числе:	
практические занятия	-
самостоятельная работа	26
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

### 5. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

Раздел 1. Основы конструктивных решений и технической эксплуатации гостиниц и туристических комплексов

Тема 1.1. Современные принципы проектирования гостиничных зданий

Тема 1.2. Объёмно-планировочные решения гостиниц и туристических комплексов

Тема 1.3. Техническая эксплуатация гостиничных предприятий

Раздел 2. Архитектурно – планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий

Тема 2.1. Основные тенденции архитектурного решения современных гостиниц

Тема 2.2. Схемы функциональной организации малой бюджетной гостиницы и большой гостиницы повышенной категории

Раздел 3. Современная инженерная инфраструктура гостиничных предприятий

Тема 3.1. Общие требования к инженерно-техническому оборудованию гостиничных предприятий

Тема 3.2. Назначение и состав инженерной инфраструктуры Тема 3.3. Телекоммуникационные системы  
 Тема 3.4. Профессиональное технологическое оборудование Тема 3.5. Система жизнеобеспечения гостиниц

**АННОТАЦИЯ**  
**К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**  
 дисциплины **ОП.06 Иностранный язык (второй)**  
 для специальности  
**43.02.14 Гостиничное дело**  
 Квалификация: специалист по гостеприимству  
 Форма обучения – очная

**1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

**2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в профессиональный цикл в части общепрофессиональных дисциплин.

**3. Цели и задачи учебной дисциплины – 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;

**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.

**4. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	260
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	256
в том числе:	
практические занятия	256
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

**5. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.06 Иностранный язык (второй)**

Тема 1. Вводный курс. Алфавит, буквосочетания, правила чтения и произношения. Знакомство с частями речи: существительные, личные местоимения, глаголы. Распознавание их

текстах

Тема 2. Прибытие гостей в гостиницу. Встреча гостей, заранее бронировавших номер в гостинице: лексика и диалоги

Тема 3. Гостиничный номер и завтрак. Встреча гостей, заранее не бронировавших номер в гостинице. Описание гостиничного номера: лексика. Категории номеров в гостинице, стоимость номеров: лексика по теме, количественные числительные до 1000

Тема 4. Корреспонденция и телефонные разговоры. Бронирование номера по телефону: лексика и речевые клише. Правила ведения телефонного разговора с гостями. Деловая корреспонденция в отеле. Письменное подтверждение бронирования по электронной почте. Названия времён года, месяцев, дней недели

Тема 5. Сервис в гостинице. Время на часах. Помещения в гостинице. Лексика и речевые клише. Обслуживание в ресторане гостиницы

Тема 6. Справки и информация о гостинице. Техника и предметы мебели в гостиничном номере и гостиничных помещениях. Ответы на запросы и жалобы гостей. Таблички и указатели в гостинице. Сообщения гостей.

Тема 7. Предложения в гостинице. Заказ еды в номер, обслуживание номеров. Покупки в киоске гостиницы. Услуги в гостинице. Лексика и речевые клише

Тема 8. Предложения в местах для отпуска и отдыха. Ориентирование в городе. Поиск необходимой информации в интернете. Программа экскурсий

Тема 9. Отъезд гостей. Лексика и речевые клише по темам

## АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

дисциплины **ОП.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса**  
для специальности

**43.02.14 Гостиничное дело**

Квалификация: специалист по гостеприимству

Форма обучения – очная

### **1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в профессиональный цикл как общепрофессиональная дисциплина.

### **3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения 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;
- рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
- планировать 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;

**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;
- 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;
- методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием;
- принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы;
- методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда 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 гостиничногорынка;
- виды каналов сбыта гостиничного продукта.

#### **4. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	36
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	34
в том числе:	
практические занятия	-
самостоятельная работа	14
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

#### **5. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.07**

##### **Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса**

Тема 1. Содержание предпринимательской деятельности. Понятия и сущность предпринимательства. Типы и виды предпринимательства. Юридические основания для открытия предпринимательской деятельности.

Тема 2. Предпринимательская идея и ее выбор. Предпринимательская идея и её выбор. Процесс генерации предпринимательской идеи.

Тема 3. Создание собственного дела. Новые бизнес-модели. Основные этапы создания предпринимательской единицы. Финансовое обеспечение деятельности предпринимательской единицы.

Тема 4. Технология бизнес-планирования. Назначение, цели и задачи бизнес-планирования. Методики разработки бизнес-плана. Разработка концепции бизнес-плана. План маркетинга. План производства. Финансовый план. Резюме бизнес-плана. Инвестиционное предложение.

#### **АННОТАЦИЯ**

#### **К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

дисциплины **ОП.08 Безопасность жизнедеятельности**

для специальности

**43.02.14 Гостиничное дело**

Квалификация: специалист по гостеприимству

Форма обучения – очная

#### **1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в профессиональный цикл в части общепрофессиональных дисциплин.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

- организовывать и проводить мероприятия по защите работающих 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 и экстремальных условиях военной службы;
- оказывать первую помощь пострадавшим **знать:**
- принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;
- основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации; основы военной службы и обороны государства;
- задачи и основные мероприятия гражданской обороны;
- способы защиты населения от оружия массового поражения;
- меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;
- организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке;
- основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящие 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.

**4. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной программы</b>	68
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	62
в том числе:	
практические занятия	48
самостоятельная работа	4
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

**5. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.08**

## Безопасность жизнедеятельности

Раздел 1. Чрезвычайные ситуации мирного и военного времени и организация защиты населения

Тема 1.1. Чрезвычайные ситуации природного, техногенного и военного характера

Тема 1.2. Организационные основы по защите населения от чрезвычайных ситуаций

Тема 1.3. Организация защиты населения от чрезвычайных ситуаций мирного и военного времени

Тема 1.4. Обеспечение устойчивости функционирования объектов экономики

Раздел 2. Основы медицинских знаний и здорового образа жизни

Тема 2.1. Здоровый образ жизни как необходимое условие сохранения и укрепления здоровья человека и общества

Тема 2.2 Оказание первой доврачебной помощи

**АННОТАЦИЯ**  
**К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**  
**дисциплины ОП.09 Основы финансовой грамотности**  
для специальности  
**43.02.14 Гостиничное дело**  
Квалификация: специалист по гостеприимству  
Форма обучения – очная

### 1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в профессиональный цикл как общепрофессиональная дисциплина.

**3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

- разбираться в финансовых институтах и финансовых продуктах, а также о способах получения информации об этих продуктах и институтах из различных источников;
- использовать полученную информацию в процессе принятия решений о сохранении и накоплении денежных средств, при оценке финансовых рисков, при сравнении преимуществ и недостатков различных финансовых услуг в процессе выбора;
- использовать такие способы повышения благосостояния, как инвестирование денежных средств, использование пенсионных фондов, создание собственного бизнеса;

**знать:**

- основные банковские услуги, работу с ценными бумагами, налоговую систему РФ;
- основы страхования, финансовые механизмы деятельности фирм;
- основы бизнес-планирования, роль денег в современном мире и возможные
- денежные риски;
- основ построения семейного бюджета.

**4. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	36
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	34
в том числе:	
практические занятия	14



**5. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.09 Основы финансовой грамотности**

Введение

Тема 1. Рациональное пользование банковскими услугами

Тема 2. Фондовый рынок

Тема 3. Страхование

Тема 4. Налоговая система

Тема 5. Пенсионное обеспечение и финансовое благополучие в старости

Тема 6. Экономика фирмы

Тема 7. Предпринимательство

Тема 8. Денежная система

АННОТАЦИЯ  
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ  
дисциплины **ОП.10 Велнесс в гостиничном бизнесе**  
для специальности  
**43.02.14 Гостиничное дело**  
Квалификация: специалист по гостеприимству  
Форма обучения – очная

**1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в профессиональный цикл как общепрофессиональная дисциплина.

**3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

- определять специализацию гостиничных предприятий, типы средств размещения, типы номеров, категорию гостиниц;
- ориентироваться в нормативно-правовой базе гостиничной индустрии, при необходимости находить нужную информацию;
- составлять должностную инструкцию;
- работать с Книгой жалоб и предложений;
- вести телефонные переговоры;
- грамотно общаться с персоналом и клиентами гостиницы;
- использовать в работе различные речевые приемы.

**знать:**

- историю развития мирового гостиничного бизнеса, России и Севастополя;
- классификацию и типизацию средств размещения;
- основные модели гостиничного бизнеса, современные гостиничные цепи;
- нормативно-правовую базу гостиничной индустрии;
- внутренние документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий;
- формы собственности, управления, виды объединений;
- особенности организации работы гостиничных предприятий;
- культуру поведения персонала и этику делового общения.

**4. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	114
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	108
в том числе:	
практические занятия	48
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>	

## **5. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.10 Велнес в гостиничном бизнесе**

Раздел 1. Теоретические аспекты гостиничного дела. Развитие индустрии оздоровительных услуг в лечебно-оздоровительном туризме на курорте Место СПА и велнес индустрии в системе оздоровления населения Российской Федерации

Тема 1. Гостиницы как объект индустрии гостеприимства. История развития СПА и Велнес услуг. Исторические аспекты развития курортологии. Курортная рекреация, организация, особенности. Современные проблемы организации СПА-центров

Тема 2. История развития гостиничного хозяйства и его современное состояние

Тема 3. Нормативно-правовая база гостиничной индустрии

Тема 4. Внутренние документы, регламентирующие деятельность предприятия

Тема 5. Гостиница как объект управления

Раздел 2. Культура обслуживания в гостиничных предприятиях. Характеристика СПА и велнес услуг на современном этапе развития индустрии гостеприимства. Сущность, функции и эволюция СПА и Велнес услуг в России. Классификация услуг, оказываемых СПА-салонами. Лечебный туризм и мировые курорты. Основные типы курортов. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в профилактических и оздоровительных целях. Организация предоставления СПА-услуг в гостиничных и санаторнокурортных комплексах. Факторы развития и стратегии ценообразования СПА и Велнес услуг. Этапы организации СПА-комплекса. Схема последовательного управления СПА-комплексом Основные модели услуг: фитнес-клуб; СПА-клуб; велнес-клуб Кейс. Основные модели СПА.

Тема 6. Культура обслуживания в гостиничных предприятиях

## **АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ дисциплины ОП.11 Технологии PR и продвижение в глобальной сети интернет для специальности**

### **43.02.14 Гостиничное дело**

Квалификация: специалист по гостеприимству

Форма обучения – очная

#### **1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в профессиональный цикл как общепрофессиональная дисциплина.

**2. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

– использовать возможности сервисов сети Internet для продвижения туристических объектов и объектов гостиничного сектора;

- создавать сайты и видеоролики для размещения в сети Internet;
  - использовать различные методы и способы продвижения туристических сайтов в сети Internet;
  - самостоятельно и правильно выбирать инструменты продвижения в Сети;
  - планировать и организовывать под контролем кампании и мероприятия по продвижению в сети Интернет;
  - владеть навыками - сбора, обработки, анализа данных для эффективной маркетинговой деятельности в сети Интернет;
  - ведения рекламной и PR-кампании в сети Интернет;
  - методами и средствами оценки эффективности продвижения в сети Интернет;
- знать:**
- технологии продвижения в интернете рекламных и PR-проектов;
  - основные понятия интернет-продвижения, инструменты интернет-рекламы, основные инструменты увеличения аудитории сайта;
  - основные принципы и методы Интернет маркетинга;
  - основные методы продвижения в сети Интернет
  - современные социальные сети и мессенджеры.
- 3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	72
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	70
в том числе:	
практические занятия	34
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

#### **4. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.11 Технологии PR и продвижение в глобальной сети интернет**

Тема 1. Маркетинговые коммуникации в индустрии туризма и гостиничного сектора  
Тема 2. PR в туризме и гостиничном секторе

Тема 3. Значение информационных технологий управления в туризме и гостиничном секторе

Тема 4. Решение задач менеджмента туризма в EXCEL

Тема 5. Глобальные компьютерные системы бронирования

Тема 6. Информационные технологии управления гостиницами

Тема 7. Продвижение туристических объектов в Internet

Тема 8. Маркетинговое продвижение туристических достопримечательностей и услуг с помощью блогов и социальных сетей

Тема 9. Создание промо-сайта туристического объекта

#### **АННОТАЦИЯ**

#### **РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

профессионального модуля **ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения**  
для специальности

**43.02.14 Гостиничное дело**

Квалификация: специалист по гостеприимству

Форма обучения – очная

#### **1. Область применения программы**

Программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное

дело в части освоения вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

**2. Место в структуре основной профессиональной образовательной программы:** профессиональный цикл.

**3. Цели и задачи – требования к результатам освоения профессионального модуля:** целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**Иметь практический опыт:**

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

**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;

**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.

**4. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</b>	<b>378</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	338
<b>МДК 01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>	<b>112</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	86
в том числе:	
практические занятия	24
самостоятельная работа	20
<b>МДК 01.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</b>	38
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	36
в том числе:	
практические занятия	36
самостоятельная работа	-
<b>Учебная практика</b>	72
<b>Производственная практика (по профилю специальности), (концентрированная практика)</b>	144
<b>Промежуточная аттестация в форме демонстрационного экзамена</b>	

**5. Тематический план и содержание ПМ.01 Организация и контроль**

## **текущей деятельности работников службы приема и размещения**

Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения

Тема 1.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

Тема 1.2. Классификация гостиниц. Функции и организация службы приема и размещения

Тема 1.3. Кадровое обеспечение

Тема 1.4. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Психология обслуживания гостя

Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей

Тема 2.2 Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса приема и размещения

Тема 2.3. Документация службы приема и размещения

Тема 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки

Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла

Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы

Тема 3.2. Организация ночного аудита

МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

Тема 1.5. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке

Тема 2.5. Особенности работы с гостями

Тема 2.6. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке

Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке

УП.01.01. Учебная практика по организации и контролю текущей деятельности работников службы приема и размещения

Виды работ:

1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения

2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг

3. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей

6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).

7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.

8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.

9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

10. Оформление и подготовка счетов гостей.

11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

ПП.01.01. Производственная практика по организации и контролю текущей

деятельности работников службы приема и размещения

Виды работ:

1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;
2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
11. Выполнение обязанностей ночного портье.
12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

## АННОТАЦИЯ

### К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

профессионального модуля **ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания**

для специальности

### **43.02.14 Гостиничное дело**

Квалификация: специалист по гостеприимству

Форма обучения – очная

#### **1. Область применения программы**

Программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

**2. Место в структуре основной профессиональной образовательной программы:** профессиональный цикл.

**3. Цели и задачи – требования к результатам освоения профессионального модуля:**

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

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

- планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику

на иностранном языке;

- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

**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;

**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.

**4. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</b>	<b>544</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>502</b>
<b>МДК 02.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</b>	132
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	104

в том числе:	
практические занятия	36
самостоятельная работа	20
<b>МДК 02.02. Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания</b>	40
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	74
в том числе:	
практические занятия	38
самостоятельная работа	-
<b>Учебная практика</b>	144
<b>Производственная практика (по профилю специальности), (концентрированная практика)</b>	216
<b>Промежуточная аттестация в форме демонстрационного экзамена</b>	

## 5. Тематический план и содержание ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале

Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса

Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания

Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания

Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания

Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям

МДК 02.02 Иностраный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания

Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке

Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке

УП.02.01. Учебная практика по организации и контролю текущей деятельности работников службы питания

Виды работ:

1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.
2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.
3. Выполнение сервировки стола к обеду.
4. Выполнение сервировки стола к ужину.
5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.
6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.
7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.
8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара
9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: Silverservice, Банкетный сервис, Шведский стол, GueridonService
10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.
11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.
12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей.
13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы



питания к обслуживанию потребителей.

14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.

15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.

16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.

17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.

18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.

ПП.02.01. Производственная практика по организации и контролю текущей деятельности работников службы питания

1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия.

2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.

3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.

4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.

5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания.

6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.

7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.

8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.

9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.

10. Подготовка и организация работы службы Рум сервис.

11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.

12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.

13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.

14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».

15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».

16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.

17. Распределение персонала по организациям службы питания.

18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.

19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.

20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.

21. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.

22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания.

23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.

**АННОТАЦИЯ**  
**К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**  
профессионального модуля **ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации**

для специальности

**43.02.14 Гостиничное дело**

Квалификация: специалист по гостеприимству

Форма обучения – очная

### 1. Область применения программы

Программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации.

**2. Место в структуре основной профессиональной образовательной программы:** профессиональный цикл.

**3. Цели и задачи – требования к результатам освоения профессионального модуля:**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающихся 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;

**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;
- 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.

### 4. Объем профессионального модуля и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации</b>	470
<b>Объем образовательной программы</b>	430
<b>МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	134
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	108
в том числе:	
практические занятия	32
самостоятельная работа	20

<b>МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	36
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	34
в том числе:	
практические занятия	34
<b>Учебная практика</b>	108
<b>Производственная практика (по профилю специальности), (концентрированная практика)</b>	180
<b>Промежуточная аттестация в форме демонстрационного экзамена</b>	

## **5. Тематический план и содержание ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации**

МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях

Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы

Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки

Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих

Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих

МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного

Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке

Тема 2.5. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке

УП.03.01. Учебная практика по организации и контролю текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации

Виды работ:

1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице
2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы
3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора
4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания
5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья
6. Проведение различных видов уборочных работ
7. Оформление документов на забытые вещи
8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров
9. Использование в работе знаний иностранных языков
10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям
11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование
12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)

13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих
  14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей
  15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения
  16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием
  17. Составление актов на списание инвентаря и оборудования
- ПП.03.01. Производственная практика по организации и контролю текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации
1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих
  2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
  3. Проведение контроля готовности номеров к заселению
  4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой
  5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
  6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.
  7. Ведение учета забытых вещей
  8. Работа с просьбами и жалобами гостей
  9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
  10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества
  11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий
  12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг
  13. Оформление отчетной документации
  14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах
  15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря

**АННОТАЦИЯ**  
**К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**  
**профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности**  
**работников службы бронирования и продаж**  
**для специальности**  
**43.02.14 Гостиничное дело**  
**Квалификация: специалист по гостеприимству**  
**Форма обучения – очная**

**1. Область применения программы**

Программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

**2. Место в структуре основной профессиональной образовательной программы:** профессиональный цикл.

**3. Цели и задачи – требования к результатам освоения профессионального модуля:**

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

**иметь практический опыт:**

- планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; виды каналов сбыта гостиничного продукта;
- организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

**уметь:**

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

**знать:**

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;
- направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности работников службы бронирования и продаж;
- рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного

- рынка;
- виды каналов сбыта гостиничного продукта
  - способы управления доходами гостиницы;
  - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
  - особенности работы с различными категориями гостей;
  - методы управления продажами с учётом сегментации;
  - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
  - особенности продаж номерного фонда и ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; дополнительных услуг гостиницы;
  - каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
  - 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;
  - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
  - особенности спроса и предложения в гостиничном деле; методы управления продажами с учетом сегментации;
  - 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.

#### 4. Объем профессионального модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</b>	<b>484</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>438</b>
<b>МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта</b>	184
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	156
в том числе:	
практические занятия	58
самостоятельная работа	20
<b>МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</b>	72
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	66
в том числе:	
практические занятия	66
<b>Учебная практика</b>	108
<b>Производственная практика (по профилю специальности), (концентрированная практика)</b>	108
<b>Промежуточная аттестация в форме демонстрационного экзамена</b>	

#### 4. Тематический план и содержание ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж

Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами

Тема 1.2. Технология взаимодействия работников службы бронирования и продаж с гостями

Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах

Тема 2.2. Особенности работы с клиентами

Тема 2.3. Документация службы бронирования и продаж

Тема 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия

Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж

Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы

МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

Тема 1.3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке

Тема 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке

Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке

УП.04.01. Учебная практика по организации и контролю текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Виды работ:

1. Организация рабочего мест
2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия
3. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
4. Оформление бронирования с использованием телефона
5. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования
6. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора
7. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования
8. Оформление индивидуального бронирования
9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования
10. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
11. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров
12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование
13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования
15. Создание отчетов по бронированию
16. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда
17. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам

18. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля
- ПП.04.01. Производственная практика по организации и контролю текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
  1. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице
  2. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
  3. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле
  4. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
  5. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
  6. Отработка навыков работы с профессиональными программами их модулями
  7. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке
  8. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей
  9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями б  
Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
  10. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей
  11. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения
  12. Внесение изменений в заказ на бронирование
  13. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям
  14. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями
  15. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями
  16. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями
  17. Оформление принятых заявок на резервирование номеров б  
Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования
  18. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям

**АННОТАЦИЯ**  
**К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**  
профессионального модуля **ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих,**  
**должностей служащих**  
для специальности  
**43.02.14 Гостиничное дело**  
Квалификация: специалист по гостеприимству  
Форма обучения – очная

### **1. Область применения программы**

Программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения вида профессиональной деятельности (ВПД): Выполнение работ по



профессии 11695 Горничная

**2. Место в структуре основной профессиональной образовательной программы:**  
профессиональный цикл.

**3. Цели и задачи – требования к результатам освоения профессионального модуля:**

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

**иметь практический опыт:**

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

**уметь:**

- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- выполнять регламенты службы питания;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

**знать:**

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- нормы обслуживания;
- задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
- кадровый состав службы, его функциональные обязанности;
- требования к обслуживаемому персоналу; цели, средства и формы обслуживания;
- технологии организации процесса обслуживания гостей;
- регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
- особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов;

- порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- критерии и показатели качества обслуживания;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартовоснащения номерного фонда;
- принципы управления материально - производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

#### 4. Объем профессионального модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих</b>	<b>456</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	84
<b>МДК 05.01 Выполнение работ по профессии горничная</b>	
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	66
в том числе:	
практические занятия	26
самостоятельная работа	12
<b>Учебная практика</b>	108
<b>Производственная практика (по профилю специальности), (концентрированная практика)</b>	252
<b>Промежуточная аттестация в форме демонстрационного экзамена</b>	

#### 5. Тематический план и содержание ПМ.05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих

МДК 05.01 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье, агент по закупкам)

Раздел 1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы

Тема 1.1. Организационно- управленческая структура административной службы гостиницы

Раздел 2. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы

Тема 2.1. Технология работы поэтажного персонала

Тема 2.2 Технология уборки номерного фонда гостиницы

Раздел 3. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектование номеров различных категорий. Дополнительный сервис, предоставляемый службой

Тема 3.1. Комплектация гостиничных номеров

Тема 3.2. Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки

УП.05.01. Учебная практика по освоению одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих

Виды работ:

1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице
2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы
3. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостей

номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания

4. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья
5. Проведение различных видов уборочных работ. Нормативы проведения уборочных мероприятий.
6. Оформление документов на забытые вещи
7. Контроль сохранности предметов интерьера номеров
8. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям
9. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей
10. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием

ПП.05.01. Производственная практика по освоению одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих

Виды работ:

1. Организация работы с законодательными актами, нормативными документами, инструкциями внутреннего пользования, регламентирующими деятельность организации
2. Ознакомление с функциональными обязанностями горничной
3. Организация рабочего места хранения инвентаря
4. Ведение учета инвентаря и выкладок
5. Приобретение умений приготовления тележки горничной
6. Выполнение сухой уборки закрепленных номеров
7. Выполнение влажной уборки закрепленных номеров
8. Осуществление смены постельного белья в закрепленных номерах
9. Формирование первичных навыков выполнения экспресс-уборки жилого номера
10. Формирование первичных навыков выполнения генеральной уборки мест общего пользования
11. Ведение учета забытых вещей
12. Работа с просьбами и жалобами гостей
13. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
14. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общепользования
15. Проведение контроля готовности номеров к заселению.