

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
«КРАСНОДАРСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

**43.02.14 Гостиничное дело**

Квалификация выпускника: специалист по  
гостеприимству

Нормативный срок освоения: 3 года 10 месяцев

Форма обучения: очная

2020 г.

СОГЛАСОВАНО

наименование организации  
работодателя  
должность

(подпись)

« 25 » 08

20 20 год



СОГЛАСОВАНО

наименование организации  
работодателя  
должность

(подпись)

« 25 » 08

20 20 год



СОГЛАСОВАНО

наименование организации  
работодателя  
должность

(подпись)

« 25 » 08

20 20 год



ОДОБРЕНА

на заседании педагогического совета  
протокол № 1 от 28.08.2020

УТВЕРЖДЕНА

приказом директора

от « 28 » « 08 » 20 20 г. № 2150

(подпись)

Е.А. Мусаева



Основная профессиональная образовательная программа среднего профессионального образования программа подготовки специалистов среднего звена разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. №1552; зарегистрированного в Министерстве юстиции Российской Федерации от 26 декабря 2016 г. № 44974.

Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм

# СОДЕРЖАНИЕ

НАИМЕНОВАНИЕ РАЗДЕЛА	НОМЕР СТРАНИЦЫ
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
1.1. Нормативно-правовые основания разработки основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена (ОПОП СПО ППССЗ)	
2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ И ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ	7
2.1. Характеристика профессиональной деятельности выпускников	7
2.2. Требования к результатам освоения ОПОП СПО ППССЗ	7
3. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОДГОТОВКИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ	8
3.1. Нормативные сроки освоения программы	8
3.2. Требования к поступающим	9
3.3. Перечень возможных сочетаний профессий рабочих, должностей служащих по Общероссийскому классификатору профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОК 016-94)	9
4. РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН	10
5. ОБОСНОВАНИЕ ВАРИАТИВНОЙ ЧАСТИ ОПОП СПО ППССЗ	16
5.1. Распределение объема часов вариативной части между циклами ОПОП СПО ППССЗ	17
6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ И ПРАКТИК ОПОП СПО ППССЗ	35
7. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОПОП СПО ППССЗ	37
7.1. Контроль и оценка освоения основных видов профессиональной деятельности, профессиональных и общих компетенций	37
7.2. Требования к выпускным квалификационным работам	40
7.3. Организация государственной итоговой аттестации выпускников	43

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **1.1. Нормативно-правовые основания разработки основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена**

ОПОП СПО ППССЗ определяет объем и содержание образования, планируемые результаты освоения образовательной программы, условия образовательной деятельности по реализации образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**

Нормативную правовую основу разработки ОПОП СПО ППССЗ составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закон Краснодарского края от 16 июля 2013 года №2770-КЗ «Об образовании в Краснодарском крае»;
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования (утв. приказом Минобрнауки России от 14.06.2013 № 464);
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 29 октября 2013 г. N 1199 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 5 июня 2014 г. N 632 «Об установлении соответствия профессий и специальностей среднего профессионального образования, перечни которых утверждены приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. N 1199, профессиям начального профессионального образования, перечень которых утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 сентября 2009 г. N 354, и специальностям среднего профессионального образования, перечень которых утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 сентября 2009 г. N 355»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 16 августа 2013 г. N968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 31 января 2014 г. N74 «О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального

образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 августа 2013 г. N 968»;

- Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов». Зарегистрирован в Минюсте 27 мая 2013, № 28534.

- Письмо Минобрнауки РФ от 20.10.2010 г. № 12–696 «О разъяснениях по формированию учебного плана ОПОП НПО и СПО»;

- Методические рекомендации Центра профессионального образования ФГАУ ФИРО «Разъяснения по формированию учебного плана основной профессиональной образовательной программы начального профессионального образования и среднего профессионального образования»;

- Методические рекомендации Центра профессионального образования ФГАУ ФИРО «Разъяснения по формированию примерных программ учебных дисциплин начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования», утвержденные Директором департамента государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере образования Министерства образования и науки РФ от 28.08.2009 г.;

- Методические рекомендации Центра профессионального образования ФГАУ ФИРО «Разъяснения по формированию примерных программ профессиональных модулей начального профессионального и среднего профессионального образования на основе Федеральных государственных образовательных стандартов начального профессионального и среднего профессионального образования», утвержденные Директором департамента государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере образования Министерства образования и науки РФ от 28.08.2009 г.;

- Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утв. Министром образования и науки РФ 22.01.2015 г. № ДЛ-1/05вн).

- Письмо Минобрнауки России от 20 июля 2015 г. N06-846 «Методические рекомендации по организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена»;

- Письма Министерства образования и науки Российской Федерации и ФГАУ ФИРО №12-696 «О разъяснениях по формированию учебного плана ОПОП НПО и СПО» от 20 октября 2010 г. («Разъяснения по формированию учебного плана основной профессиональной образовательной программы начального профессионального образования и среднего профессионального образования с приложением макета учебного плана с рекомендациями по его заполнению»);

- требования, предъявляемые к участникам международных конкурсов WorldSkills International (WSI), WorldSkills Russia (WSR)/ по компетенции «Гостиничное дело».

## **2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ И ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

### **2.1. Характеристика профессиональной деятельности выпускников**

Квалификация, присваиваемая выпускникам образовательной программы: специалист по гостеприимству

Формы получения образования: допускается только в профессиональной образовательной организации или образовательной организации высшего образования

Формы обучения: очная.

Объем образовательной программы, реализуемой на базе среднего общего образования: 4464 часов.

Срок получения образования по образовательной программе, реализуемой на базе среднего общего образования:

- в очной форме – 2 года 10 месяцев.

- при очно-заочной и заочной формах обучения - увеличивается не более чем на 1 год по сравнению со сроком получения образования по очной форме обучения.

Объем и сроки получения среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело на базе основного общего образования с одновременным получением среднего общего образования: 5940 часов.

### **2.2. Требования к результатам освоения ОПОП**

В результате освоения основной образовательной программы обучающиеся

должны овладеть следующими основными видами профессиональной деятельности (ВД), общими компетенциями (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями.

## Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения <sup>1</sup>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b> 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;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> 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;</p> <p>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</p>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p><b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p><b>Знания:</b> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>

<sup>1</sup>Приведенные знания и умения имеют рекомендательный характер и могут быть скорректированы в зависимости от профессии (специальности)



ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
		<b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		<b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	<b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		<b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	<b>Умения:</b> описывать значимость своей профессии (специальности)
		<b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению,	<b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

	эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	<b>Знания:</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	<b>Умения:</b> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)
		<b>Знания:</b> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
		<b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	<b>Умения:</b> 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 интересные профессиональные темы

		<b>Знания:</b> 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
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	<p><b>Умения:</b> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p> <p><b>Знание:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>

### Профессиональные компетенции

Основные виды деятельности	Код и формулировка Компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<b>Практический опыт:</b> планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
		<b>Умения:</b> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;

		<p><b>Знания:</b> 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;</p> <p>методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников;</p> <p>правила работы с информационной базой данных гостиницы;</p>
	<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Практический опыт:</b> Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p> <p><b>Умения:</b> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p><b>Знания:</b> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное</p>

		<p>оборудование службы приема и размещения;  порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;  виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p>
	<p>ПК 1.3.  Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>
		<p><b>Умения:</b> 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;</p> <p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p>
		<p><b>Знания:</b> стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;</p> <p>критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</p>	<p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p><b>Практический опыт:</b> планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p>
		<p><b>Умения:</b> 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</p>

		<p>обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</p>
		<p><b>Знания:</b> задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</p>
	<p>ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Практический опыт:</b> 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;</p> <p><b>Умения:</b> 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;</p> <p><b>Знания:</b> технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной</p>

		<p>гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;</p>
	<p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</p> <p><b>Умения:</b> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);</p> <p><b>Знания:</b> критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;</p>
<p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>	<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p><b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p><b>Умения:</b> 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;</p>

		<p><b>Знания:</b> 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;</p>
	<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Практический опыт:</b> 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;</p> <p><b>Умения:</b> организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p><b>Знания:</b> задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p>
	<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного</p>



	<p>сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> <p>планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p><b>Умения:</b> 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;</p> <p><b>Знания:</b> принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>
<p>Организация и контроль текущей</p>	<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и</p>	<p><b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p>

<p>деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;</p>	<p>продаж в материальных ресурсах и персонале</p>	<p><b>Умения:</b> оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;</p>
		<p><b>Знания:</b> структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;</p>
	<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p><b>Практический опыт:</b> организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p>
		<p><b>Умения:</b> 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;</p>
		<p><b>Знания:</b> способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации;</p>

		<p>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;</p>
	<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> <p>определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p><b>Умения:</b> 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;</p> <p><b>Знания:</b> критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;</p> <p>виды отчетности по продажам;</p>

### **3. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОДГОТОВКИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

#### **3.1. Нормативные сроки освоения программы**

Нормативный срок освоения программы при очной форме получения образования на базе основного общего образования – 3 года 10 месяцев.

#### **3.2. Требования к поступающим**

Требования к поступающим определены в положении о приемной комиссии.

#### **3.3. Перечень профессий рабочих, должностей служащих по Общероссийскому классификатору профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОК 016-94):**

11695 Горничная

20015 Агент по закупкам

#### 4. РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Индекс	Элементы учебного процесса, в т.ч. учебные дисциплины, профессиональные модули, междисциплинарные курсы	Время в неделях	Макс. учебная нагрузка обучающегося, час.	Обязательная учебная нагрузка			Изучаемый курс
				Всего	В том числе		
					лабор. и практ. занятий	Курсов. работа (проект)	
1	2	3	4	5	6	7	8
	<b>Общеобразовательный цикл</b>		<b>1476</b>	<b>1404</b>	<b>508</b>		<b>1,2,3</b>
<b>ОУД.00</b>	<b>Общие дисциплины</b>		<b>913</b>	<b>889</b>	<b>362</b>		<b>1</b>
ОУД.01	Русский язык		90	78	12		1
ОУД.02	Литература		117	117	20		1
ОУД.03	Иностранный язык		117	117	116		1
ОУД.04	Математика		246	234	60		1
ОУД.05	История		120	120	22		1
ОУД.06	Физическая культура		117	117	104		1
ОУД.07	Основы безопасности жизнедеятельности		70	70	24		1
ОУД.08	Астрономия		36	36	4		1
<b>ОУД.00</b>	<b>Дисциплины по выбору из обязательных предметных областей</b>		<b>563</b>	<b>515</b>	<b>146</b>		<b>1,2,3</b>
ОУД.09	Информатика		112	100	42		1
ОУД.10	Обществознание		78	78	20		1
ОУД.11	Экономика		84	72	28		1
ОУД.12	Право		97	85	20		2
ОУД.13	Естествознание		120	108	16		1
ОУД.14	География		36	36	16		3

ОУД.15	Экология		36	36	4		2
	<b>Обязательная часть циклов ОПОП</b>		<b>4104</b>	<b>3842</b>	<b>1858</b>		<b>2,3,4</b>
<b>ОГСЭ.00</b>	<b>Общий гуманитарный и социально-экономический цикл</b>		<b>508</b>	<b>502</b>	<b>380</b>		<b>2,3,4</b>
ОГСЭ.01	Основы философии		36	34	0		4
ОГСЭ.02	История		36	34	0		3
ОГСЭ.03	Иностранный язык в профессиональной деятельности		172	172	172		2,3,4
ОГСЭ.04	Физическая культура		176	176	170		2,3,4
ОГСЭ.05	Психология общения		52	50	22		3
ОГСЭ.06	Основы финансовой грамотности		36	36	16		2
<b>ЕН.00</b>	<b>Математический и общий естественнонаучный цикл</b>		<b>156</b>	<b>142</b>	<b>120</b>		<b>2,4</b>
ЕН.01	Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности		156	142	120		2
<b>ОП.00</b>	<b>Общепрофессиональный цикл</b>		<b>764</b>	<b>686</b>	<b>338</b>		<b>4</b>
ОП.01	Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле		112	98	36		<b>2,3,4</b>
ОП. 02	Основы маркетинга гостиничных услуг		88	74	28		2

ОП. 03	Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности		70	56	24		2
ОП. 04	Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия		114	100	36		2
ОП. 05	Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия		80	66	30		3
ОП. 06	Иностранный язык (второй)		124	122	122		3,4
ОП. 07	Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса		36	34	10		3
ОП. 08	Безопасность жизнедеятельности		68	66	34		4
ОП. 09	Социальная адаптация и основы социальных правовых знаний		72	70	18		2
<b>П.00</b>	<b>Профессиональный цикл</b>		<b>2676</b>	<b>2512</b>	<b>1020</b>		2
<b>ПМ.01</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>		<b>556</b>	<b>528</b>	<b>174</b>	<b>20</b>	4
МДК.01.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		212	204	104	20	1,2,3,4
МДК.01.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		80	72	70		1,2,3

УП.01	Учебная практика		72	72			<b>1</b>
ПП.01	Производственная практика		180	180			1
	Экзамен по модулю		12				1
<b>ПМ.02</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</b>		<b>528</b>	<b>500</b>	<b>156</b>		1
МДК.02.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания		186	178	88		1
МДК.02.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания		78	70	68		1
УП.02	Учебная практика		36	36			1
ПП.02	Производственная практика		216	216			1
	Экзамен по модулю		12				1
<b>ПМ.03</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>		<b>558</b>	<b>530</b>	<b>176</b>	<b>20</b>	<b>1,2,3</b>
МДК.03.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		216	208	108	<b>20</b>	1



МДК.03.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		78	70	68		1
УП.03	Учебная практика		36	36			1
ПП.03	Производственная практика		216	216			2
	Экзамен по модулю		12				1
<b>ПМ.04</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>		<b>552</b>	<b>524</b>	<b>442</b>		3
МДК.04.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта		210	202	122		2
МДК.04.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		78	70	68		<b>2,3,4</b>
УП.04	Учебная практика		72	72	72		<b>2,3,4</b>
ПП.04	Производственная практика		180	180	180		4
	Экзамен по модулю		12				3
<b>ПМ.05</b>	<b>Выполнение работ по профессии 11695 Горничная</b>		<b>146</b>	<b>120</b>	<b>24</b>		2,3,4
МДК.05.01	Организация деятельности горничной		62	48	24		2,3,4
УП.05	Учебная практика		36	36			3
ПП.05	Производственная практика		36	36			2

	Экзамен по модулю		12				<b>2,4</b>
<b>ПМ.06</b>	<b>Выполнение работ по должности служащего 20015 Агент по закупкам</b>		<b>336</b>	<b>310</b>	<b>48</b>		2
МДК.06.01	Организация деятельности агента по закупкам		108	94	48		4
УП.06	Учебная практика		72	72			<b>2,3,4</b>
ПП.06	Производственная практика		144	144			4
	Квалификационный экзамен		12				4
ПДП	<b>Преддипломная практика</b>		144				4
ГИА	<b>Государственная итоговая аттестация</b>		216				4
	<b>всего</b>		<b>5940</b>	<b>5292</b>	<b>2366</b>	<b>40</b>	

## 5. ОБОСНОВАНИЕ ВАРИАТИВНОЙ ЧАСТИ ОПОП СПО ППССЗ

### 5.1. Распределение объема часов вариативной части между циклами ОПОП СПО ППССЗ

Распределение вариативной части происходило с участием работодателей с учетом потребностей регионального рынка труда и детального анализа профессиональных стандартов, должностных инструкций ОКВЭД, на основании анкетирования с обсуждением за круглым столом в присутствии работодателей:

- Директора гостиницы «ZION» С.М. Кочарян
- Директор ООО «Астротрэвел» О.А. Юрина
- Генеральный директор ООО «Сударушка» Н.В.Павлова

Вариативная часть ОПОП направлена на формирование профессиональных компетенций и соответствует видам профессиональной деятельности специальности 43.02.14 **Гостиничное дело**: ООО

«Астротрэвел», ИП С.М. Кочарян гостиница «ZION», ООО «Сударушка».

**Туристическая компания ООО «Астротрэвел»** работает на туристском рынке города Краснодара с 2011 года. За продолжительный период работы компанией были накоплены весомые знания в области внутреннего и международного туризма. Менеджеры компании отлично знают предлагаемые направления, так как лично побывали во многих самых популярных местах в рамках информационных туров. Руководство компании следит за качеством предлагаемых услуг и постоянно совершенствует уровень сервиса. Головной офис туристической компании расположен в самом центре столицы Кубани.

**Отель «ZION»** имеет сертификат соответствия 4 звезды по качеству оказываемых услуг. Представляет собой новый современный отель с широким спектром дополнительных услуг. Отель расположен в Прикубанском районе города Краснодара. В шаговой доступности от отеля расположена Городская Клиническая больница №2, Родильный дом №5, Банкетный зал «Галич Холл», отделение Сбербанка России, ТРК «Европа», супермаркет «ТАБРИС», Ботанический Сад им. Косенко, МНТК Микрохирургия глаза. Отель ZION включает в себя 24 номера с современным дизайном, отдельной ванной комнатой, шкафов, рабочим столом, телефоном, плазменным TV, системой кондиционирования, мини-баром и сейфом. На

территории отеля расположены кафе и бар с широким ассортиментом наивкуснейших блюд и разнообразием спиртных напитков.

**Гостиница «Сударушка»** является традиционной гостиницей, расположенной в 5км. от центра Краснодара. Все номера гостиницы оснащены кондиционером, спутниковым телевидением и бесплатным Wi-Fi. В отеле есть большой традиционный русский ресторан, оформленный в стиле эпохи русского серебряного века. В спа-центре гостиницы имеется сауна с цветотерапией, сауна с джакузи и инфракрасная кабина. В отеле созданы все условия для того, чтобы гости могли получить все услуги, не покидая его территории. Предлагается широкий перечень дополнительных платных и бесплатных услуг.

Часы вариативной части основной образовательной программы среднего профессионального образования базовой подготовки в объеме 864 ч. максимальной учебной нагрузки включающей 576 ч. обязательных учебных занятий, в том числе лабораторных и практических 257 часов использованы с целью расширения и углубления знаний и умений направленных на подготовку, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами регионального рынка труда, следующим образом: на увеличение объема часов общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла, 216 часов максимальной нагрузки, в том числе 144 часа учебных занятий.

**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЪЕМА ЧАСОВ  
ВАРИАТИВНОЙ ЧАСТИ МЕЖДУ ЦИКЛАМИ ОПОП**

Индекс	Наименование циклов (раздела), требования к знаниям, умениям, практическому опыту	Всего максимальной учебной нагрузки обучающегося, час.	Обязательная учебная нагрузка, час.
1	2	3	4
<b>ОГСЭ. 00</b>	<b>Общий гуманитарный и социально- экономический цикл</b>		
ОГСЭ. 05	<p>В результате изучения вариативной части цикла обучающийся должен по дисциплине «Основы бюджетной грамотности»</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ориентироваться в действующем бюджетном и налоговом законодательстве Российской Федерации;</li> <li>- понимать сущность бюджетной системы РФ;</li> <li>- ориентироваться в Едином портале бюджетной системы РФ;</li> </ul> <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен</p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативные акты, регулирующие бюджетную систему РФ;</li> <li>- структуру бюджетной системы РФ;</li> <li>- понятие и структуру бюджета;</li> <li>- понятие и сущность налогов и сборов;</li> <li>- понятие и сущность, формы кредита и кредитных отношений;</li> <li>- понятие и сущность страхования;</li> <li>- права потребителей;</li> <li>- права, обязанности и ответственность изготовителей (продавцов, исполнителей) товаров(работ, услуг)</li> </ul>	<b>54</b>	36(36)
<b>ОП.00</b>	<b>Общепрофессиональный цикл</b>	216	144
ОП.01	<p style="text-align: center;">Менеджмент</p> <p>Распределение вариативной части происходило с участием работодателей с учетом потребностей регионального рынка труда и детального анализа профессиональных стандартов, должностных инструкций ОКВЭДа. В результате изучения вариативной части цикла обучающийся должен</p> <p><b>Уметь:</b></p>	180 (90+90)	120 (60+60)

- *применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;*
- *составлять структуру заданной организации;*
- *анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации с учетом региональных особенностей;*
- *анализировать действия руководителя и подчинённых;*
- *определять пути предупреждения стрессовых ситуаций;*
- *анализировать структуру предприятий города Краснодара;*
- *составлять план работы на день, месяц.*
- *владеть стратегическими и тактическими методами управления гостиницей, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов;*
- *владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;*
- *владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы)*
- *владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов*
- *Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности*
- *Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы)*

***Знать:***

- *способы управления конфликтами;*
- *функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;*
- *этапы, виды и правила контроля;*
- *Этику делового общения;*
- *Предпринимательство в РФ, его виды и формы с точки зрения системы методов управления;*
- *Имидж менеджера;*
- *Правила составления решетки менеджера;*
- *Правила составления протокола проведения совещаний;*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Направления и формы профессионального обучения персонала.</i></li> <li>- <i>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;</i></li> <li>- <i>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</i></li> <li>- <i>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</i></li> <li>- <i>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.</i></li> <li>- <i>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</i></li> <li>- <i>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</i></li> <li>- <i>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</i></li> <li>- <i>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</i></li> </ul>		
ОП.02	<p>Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности</p> <p>Распределение вариативной части происходило с участием работодателей с учетом потребностей регионального рынка труда и детального анализа профессиональных стандартов, должностных инструкций ОКВЭДа. В результате изучения вариативной части цикла обучающийся должен</p> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством;</i></li> <li>- <i>Организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных;</i></li> <li>- <i>Оформлять документацию в соответствии с требованиями документационного обеспечения управления;</i></li> <li>- <i>Составлять различные виды приказов по трудовым отношениям.</i></li> <li>- <i>Производить учет рабочего времени в гостиницах.</i></li> <li>- <i>Определять порядок определения размера ущерба на конкретных примерах</i></li> <li>- <i>Составлять договор о полной материальной ответственности работника</i></li> <li>- <i>Определять законность привлечения работника к материальной ответственности.</i></li> </ul> <p><b>знать:</b></p>	117 (81+36)	78 (54+24)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>- <i>Законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие предпринимательскую деятельность;</i></li> <li>- <i>Стандарты, нормы и правила ведения документации;</i></li> <li>- <i>Систему документационного обеспечения управления;</i></li> <li>- <i>Порядок работы с письмами и обращениями граждан. Требования к регистрации документов. Контроль исполнения документов.</i></li> <li>- <i>Права потребителей.</i></li> <li>- <i>Порядок защиты прав потребителей-туристов. Основные положения договора на оказание услуг. Договор хранения.</i></li> <li>- <i>Должностные обязанности работников гостиницы.</i></li> <li>- <i>Особенности приема на работу сотрудников сферы услуг.</i></li> <li>- <i>Особенности рабочего времени и времени отдыха работников гостиниц.</i></li> <li>- <i>Применение административной ответственности в сфере предоставления гостиничных услуг</i></li> </ul>		
ОП.03	<p style="text-align: center;"><b>Экономика организации</b></p> <p>Распределение вариативной части происходило с участием работодателей с учетом потребностей регионального рынка труда и детального анализа профессиональных стандартов, должностных инструкций ОКВЭДа. В результате изучения вариативной части цикла обучающийся должен</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- находить и использовать необходимую экономическую информацию;</li> <li>- определять организационно-правовые формы организаций;</li> <li>- определять состав материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации;</li> <li>- <i>рассчитывать основные технико-экономические показатели деятельности гостиницы;</i></li> <li>- <i>организовывать оформление документации: составление, учет и хранение отчетных данных;</i></li> </ul>	120 (75+45)	80 (50+30)



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять <i>технико-экономические особенности предприятия;</i></li> <li>- рассчитывать показатели эффективности использования нематериальных активов;</li> <li>- рассчитывать показатели эффективности использования капитальных вложений;</li> <li>- составление финансового плана.</li> <li>- рассчитывать показатели эффективности использования оборотных средств;</li> <li>- рассчитывать показатели затрат;</li> <li>- рассчитывать показатели прибыли и рентабельности;</li> <li>- рассчитывать показатели по труду и заработной плате.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организацию <i>производственного и технологического процессов в гостинице;</i></li> <li>- материально-технические, трудовые и финансовые ресурсы гостиничной отрасли и организации, показатели их эффективного использования;</li> <li>- способы экономии ресурсов, основные энерго и материалосберегающие технологии;</li> <li>- механизмы ценообразования на услуги;</li> <li>- формы оплаты труда в современных условиях;</li> <li>- технико-экономические <i>показатели деятельности гостиницы;</i></li> <li>- отрасли хозяйства в рыночной экономики;</li> <li>- предпринимательство в РФ, его виды и формы;</li> <li>- аренду и лизинг, нематериальные активы;</li> <li>- виды капитальных вложений и инвестиций;</li> <li>- тарифную систему оплаты труда;</li> <li>- хозяйственную деятельность предприятия и ее оценку.</li> <li>- основные <i>технико-экономические показатели деятельности предприятия</i></li> </ul>		
ОП.05	<p>Здания и инженерные системы гостиниц  Распределение вариативной части происходило с участием работодателей с учетом потребностей регионального рынка труда и детального анализа профессиональных стандартов, должностных инструкций ОКВЭДа. В результате изучения вариативной части цикла обучающийся должен</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать <i>ресурсо и энергосберегающие</i></li> <li>- технологии <i>в профессиональной деятельности;</i></li> </ul>	150 (105+45)	100 (70+30)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать системы жизнеобеспечения и</li> <li>- оборудование гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих;</li> <li>- осуществлять контроль за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены;</li> <li>- выбирать планировочную структуру гостиницы, с учетом требования СНиП, предъявляемых к зданиям гостиниц.</li> <li>- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов;</li> <li>- архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;</li> <li>- принципы оформления интерьеров гостиничных зданий;</li> <li>- требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов;</li> <li>- особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности,</li> <li>- правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации;</li> <li>- формирование предметно-пространственной среды гостиниц и туристских комплексов;</li> <li>- функциональную организацию зданий, основные блоки помещений гостиниц и туристских комплексов, требования к ним;</li> <li>- ресурса энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности.</li> <li>- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</li> <li>- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.</li> </ul>		
ПМ.00	<b>Профессиональные модули</b>	<b>648</b>	<b>432</b>
ПМ.01	Бронирование гостиничных услуг	261 (168+93)	174 (112+62)

<p>МДК. 01.01</p>	<p>Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг</p> <p>Распределение вариативной части происходило с участием работодателей с учетом потребностей регионального рынка труда и детального анализа профессиональных стандартов, компетенций WSR, должностных инструкций ОКБЭДа.</p> <p>В результате изучения вариативной части цикла обучающийся должен:</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать рабочее место службы бронирования;</li> <li>- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;</li> <li>- вести учет и хранение отчетных данных;</li> <li>- владеть технологией ведения телефонных переговоров; аннулировать бронирование;</li> <li>- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;</li> <li>- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;</li> <li>- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования</li> <li>- <i>повышать уровень сервиса на предприятии;</i></li> <li>- <i>повышать качество услуг и обслуживания.</i></li> <li>- <i>владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами;</i></li> <li>- <i>соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников;</i></li> <li>- <i>владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне; обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.</i></li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;</li> <li>- организацию службы бронирования;</li> <li>- виды и способы бронирования;</li> </ul> <p>виды заявок по бронированию и действия по ним;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- последовательность и технологию</li> </ul>	<p>261 (168+93)</p>	<p>174 (112+62)</p>
-----------------------	--	-------------------------	-------------------------

	<p>резервирования мест в гостинице;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;</li> <li>- <i>Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;</i></li> <li>- <i>Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;</i></li> <li>- <i>Правила аннулирования бронирования;</i></li> <li>- <i>Правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;</i></li> <li>- <i>Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.</i></li> <li>- <i>Основные понятия сервисной деятельности;</i></li> <li>- <i>Виды сервиса;</i></li> <li>- <i>Конкуренция на рынке услуг и её роль;</i></li> <li>- <i>Специфика работы в гостиничном бизнесе;</i></li> <li>- <i>Контактной зоны сервисных предприятий;</i></li> <li>- <i>значение контроля качества услуг.</i></li> <li>- <i>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг:</i></li> <li>- <i>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</i></li> <li>- <i>Основы межличностного и делового общения, переговоров; конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций;</i></li> <li>- <i>Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур;</i></li> <li>- <i>Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</i></li> <li>- <i>Политика в отношении управления доходами отеля;</i></li> <li>- <i>Политика, связанная с использованием агентов или брокеров;</i></li> <li>- <i>Статус временных, подтвержденных и гарантированных заказов;</i></li> <li>- <i>Политика, касающаяся депозитов и процедур для принятия депозитов отделе бронирования;</i></li> </ul>		
--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Программные системы используются для записи бронирования гостиниц</li> <li>- Виды и диапазон тарифов;</li> <li>- Место центральных бронирований в сети отелей;</li> <li>- Процедуры распределения номеров, включая; диаграмму плотности, обычный график, программные решения.</li> </ul>		
ПМ.02	Прием, размещение и выписка гостей	462 (291+171)	368 (254+114)
МДК. 02.01	<p>Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей</p> <p>Распределение вариативной части происходило с участием работодателей с учетом потребностей регионального рынка труда и детального анализа профессиональных стандартов, компетенций WSR, должностных инструкций ОКВЭДа.</p> <p>В результате изучения вариативной части цикла обучающийся должен</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать рабочее место службы приема и размещения;</li> <li>- регистрировать гостей</li>   <li>- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их</li> <li>- с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</li> <li>- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</li> <li>- поддерживать информационную базу данных</li> <li>- о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);</li> <li>- выполнять обязанности ночного портье;</li> <li>- привлекать потенциальных клиентов;</li> <li>- вести телефонные переговоры с клиентом;</li> <li>- составлять схемы размещения и питания туристов.</li> </ul>	462 (291+171)	308 (146+114)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения;</li> <li>- контролировать последовательность применения подчиненными; требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</li> <li>- владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</li> <li>- владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов;</li> <li>- владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;</li> <li>- Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы);</li> <li>- владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса;</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;</li> <li>- организацию службы приема и размещения;</li> <li>- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;</li> <li>- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;</li> <li>- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;</li> </ul>		
--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</li> <li>- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;</li> <li>- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</i></li> <li>- <i>основные функции службы ночного портье и правила выполнения проверок в ночное время;</i></li> <li>- <i>принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;</i></li> <li>- <i>правила работы с информационной базой данных гостиницы.</i></li> </ul> </li> <li>- <i>стиль в обслуживании гостей;</i></li> <li>- <i>роль персонала;</i></li> <li>- <i>стандарты общения персонала с гостями;</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>правила ведения телефонных переговоров;</i></li> <li>- <i>способы привлечения потенциальных клиентов;</i></li> </ul> </li> <li>- <i>аудит качества обслуживания;</i></li> <li>- <i>анализ качества обслуживания;</i></li> <li>- <i>систему оценки удовлетворенности клиента;</i></li> <li>- <i>особенности характера, необходимые работнику сферы обслуживания;</i></li> <li>- <i>туристический рынок;</i></li> <li>- <i>структуру туризма;</i></li> <li>- <i>туристический спрос и туристическое предложение.</i></li> <li>- <i>проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;</i></li> <li>- <i>распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;</i></li> <li>- <i>координация деятельности подчиненных;</i></li> <li>- <i>контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</i></li> <li>- <i>взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</i></li> <li>- <i>управление конфликтными ситуациями в</i></li> </ul>		
--	--	--	--

	<p><i>службе приема и размещения;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;</i></li> <li>- <i>организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</i></li> <li>- <i>Функции и обновление истории гостя;</i></li> <li>- <i>Проверить гостей в соответствии с политикой и процедурами отеля;</i></li> <li>- <i>административные процедуры и процессы , в том числе передача, обработка текстов, баз данных, ксерокопирование и ведение учета;</i></li> <li>- <i>политику отеля в отношении формы и внешности;</i></li> <li>- <i>культурную, историческую и туристическую информацию данной местности.</i></li> </ul>		
ПМ.03	Организация обслуживания гостей в процессе проживания	501 (254+174)	370 (254+116)
МДК. 03.01	<p>Организация обслуживания гостей в процессе проживания</p> <p>Распределение вариативной части происходило с участием работодателей с учетом потребностей регионального рынка труда и детального анализа профессиональных стандартов, компетенций WSR, должностных инструкций ОКВЭДа.</p> <p>В результате изучения вариативной части цикла обучающийся должен:</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</li> <li>- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</li> <li>- организовывать оказание персональных и</li> <li>- дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания,</li> <li>- обеспечивать хранение ценностей проживающих;</li> <li>- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;</li> <li>- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку</li> </ul>	393 (246+147)	262 (164+98)



	<p>столов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;</li> <li>- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;</li> <li>- составлять акты на списание инвентаря и оборудование</li> <li>- обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</li> <li>- предоставлять услуги хранения ценных вещей(камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составлять анимационные программы;</li> <li>- активировать утерянную или испорченную гостиничную собственность.</li> <li>- Распределять обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;</li> <li>- Контролировать выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания;</li> <li>- Взаимодействовать со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</li> <li>- Стимулировать подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;</li> <li>- Организовывать и контролировать соблюдение требований охраны труда на рабочем месте;</li> <li>- Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>- Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>- Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей;</li> <li>- Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>- Осуществлять планирование, организацию,</li> </ul>		
--	--	--	--

	<p><i>координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей;</i></li> <li>- <i>Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</i></li> <li>- <i>Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов;</i></li> <li>- <i>Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;</i></li> <li>- <i>Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;</i></li> <li>- <i>Проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;</i></li> <li>- <i>Применять налогообложение</i></li> <li>- <i>Применять правила в случае эвакуации отеля и быть первым лицом для вызова экстренных служб;</i></li> <li>- <i>Эффективно расставлять приоритеты в работе;</i></li> <li>- <i>Идентифицировать себя с организацией и ее целями.</i></li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</i></li> <li>- <i>правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;</i></li> <li>- <i>виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;</i></li> <li>- <i>порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;</i></li> <li>- <i>принципы и технологии организации досуга и отдыха;</i></li> <li>- <i>порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</i></li> <li>- <i>правила проверки наличия и актирования</i></li> </ul>		
--	---	--	--

	<p>утерянной или испорченной гостиничной собственности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;</li> <li>- особенности обслуживания room-service;</li> <li>- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;</li> <li>- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;</li> <li>- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</li> <li>- правила обращения с магнитными ключами;</li> <li>- правила организации хранения ценностей проживающих;</li> <li>- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;</li> <li>- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.</li> <li>- <i>поощрения предоставляемые клиентам гостиниц;</i></li> <li>- <i>типы и виды гостиничных предприятий и их классификация;</i></li> <li>- <i>виды гостиничных помещений;</i></li> <li>- <i>организация отдыха и развлечения в гостинично-туристских комплексах;</i></li> <li>- <i>анимационное обслуживание клиентов в гостиницах;</i></li> <li>- <i>культурно-досуговые мероприятия в гостинице;</i></li> <li>- <i>инфраструктура развлечения туристов.</i></li> <li>- <i>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;</i></li> <li>- <i>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;</i></li> <li>- <i>Технологии организации процесса питания;</i></li> <li>- <i>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</i></li> <li>- <i>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</i></li> <li>- <i>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</i></li> </ul>		
--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Требования охраны труда на рабочем месте в службе питания;</li> <li>- Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;</li> <li>- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>- Счет авансовых депозитов, полученных от отеля, и любые возвраты гостю;</li> <li>- Налоги с продаж и как они относятся к гостиничным счетам;</li> <li>- Учёт любых возмещений;</li> <li>- Порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем;</li> <li>- Важность и средства безопасности, относящиеся к манипулированию денежных средств и их эквиваленты;</li> <li>- Как получить доступ к данным для улучшения доходов (акции, скидки, прогнозирование, тенденции, стратегии);</li> <li>- Статистику номеров; вид номера и размещения, спальное место, средние показатели, доход от комнаты, валовая прибыль;</li> <li>- Кредитную систему управления номеров;</li> <li>- Управление гостевым циклом;</li> <li>- Объекты, доступные для гостей с ограниченными физическими возможностями;</li> </ul>		
ПМ.04	Продажи гостиничного продукта	450 (321+129)	336 (250+86)
МДК. 04.01	<p>Организация продаж гостиничного продукта</p> <p>Распределение вариативной части происходило с участием работодателей с учетом потребностей регионального рынка труда и детального анализа профессиональных стандартов, компетенций WSR, должностных инструкций ОКВЭДа.</p> <p>В результате изучения вариативной части цикла обучающийся должен</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;</li> <li>- проводить сегментацию рынка;</li> <li>- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и</li> </ul>	342 (213+129)	228 (142+86)

	<p>оптимальную номенклатуру услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивать эффективность сбытовой политики; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; формулировать содержание рекламных материалов; собирать и анализировать информацию о ценах; осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации; разрабатывать анкеты и опросные листы;</li> <li>- составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты;</li> <li>- анализировать окружающую среду;</li> <li>- проводить исследования предпочтений потребителя;</li> <li>- исследовать потребительский спрос на гостиничные услуги.</li> <li>- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;</li> <li>- проводить сегментацию рынка;</li> <li>- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;</li> <li>- оценивать эффективность сбытовой политики;</li> <li>- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;</li> <li>- формулировать содержание рекламных материалов;</li> <li>- собирать и анализировать информацию о ценах;</li> <li>- владеть навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса;</li> <li>- применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте;</li> <li>- владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса;</li> <li>- владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства</li> <li>- максимально увеличить объем продаж, уровень размещения, в соответствии с политикой и доходами отеля;</li> <li>- создать эффективные рекламные дисплеи в зоне приема и размещения;</li> <li>- реагировать на рекламу отеля или группы</li> </ul>		
--	---	--	--

*отелей как продвижение услуг.*

**Знать:**

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта;
- маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, объекты, методы, этапы и правила проведения;
- источники и критерии отбора маркетинговой информации;
- правила составления анкет и опросных листов.
- *состояние рынка гостиничных услуг;*
- *структура маркетинговой деятельности;*
- *объекты и субъекты маркетинговой деятельности;*
- *характеристики покупателей;*
- *процесс принятия решения о покупке;*
- *позиционирование товара на рынке;*
- *PR-деятельность в гостиничном бизнесе.*
- *состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;*
- *гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;*
- *особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- потребности удовлетворяемые гостиничным продуктом;</li> <li>- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;</li> <li>- потребители гостиничного продукта, особенности их поведения;</li> <li>- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;</li> <li>- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;</li> <li>- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</li> <li>- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на формирование, систему скидок и надбавок;</li> <li>- специфику рекламы услуг гостиницы и гостиничного продукта;</li> <li>- субъекты маркетинга;</li> <li>- средства маркетинга;</li> <li>- основные понятия конкурентной среды и виды конкуренции;</li> <li>- маркетинговые исследования.</li> <li>- законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>- формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства;</li> <li>- технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства;</li> <li>- основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия;</li> <li>- Роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;</li> <li>- Роль администратора в продвижении повторных заказов;</li> <li>- Воздействие визуальных дисплеев и рекламных материалов;</li> <li>- Роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;</li> <li>- Роль администратора в продвижении повторных заказов;</li> <li>- Воздействие визуальных дисплеев и рекламных материалов.</li> </ul>		
ПМ.05	Выполнение работ по профессии горничная		
МДК. 05.01	Организация деятельности горничная Распределение вариативной части происходило с участием работодателей с учетом	54	36 (36)

	<p>потребностей регионального рынка труда и детального анализа ЕТКС по профессии горничная и должностных инструкций ОКВЭДа.</p> <p>В результате изучения вариативной части цикла обучающийся должен</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать современные виды оборудования;</li> <li>- использовать современные средства уборки помещений;</li> <li>- этика делового общения;</li> <li>- использовать культуру поведения горничной.</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• этику делового общения; <ul style="list-style-type: none"> <li>- устройство и правила использования оборудования;</li> <li>- правила внутреннего распорядка гостиницы.</li> <li>- Уборка и содержание в чистоте жилых номеров гостиниц, общежитий, санузлов и других закрепленных помещений;</li> <li>- смена постельного белья и полотенец после каждого выезда проживающего. При продолжительном проживании – уборка постелей в сроки, предусмотренные Правилами пользования и внутреннего распорядка в гостиницах;</li> <li>- приемка белья от проживающих при выезде из номеров;</li> <li>- принятие заказов от проживающих на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения;</li> <li>- соблюдение правил техники безопасности.</li> </ul> </li> <li>- Знать: <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила пользования и внутреннего распорядка в коммунальных гостиницах;</li> <li>- правила техники безопасности;</li> <li>- устройство электропылесосов и электрополотеров;</li> <li>- места расположения местной запорной арматуры</li> </ul> </li> </ul>		
--	---	--	--

\*- вариативная часть

\*\*-профстандарт



## 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ И ПРАКТИК

Индекс дисциплины, профессионального модуля, практики по ФГОС	Наименование циклов, разделов и программ	Номер приложения, содержащего программу в ОПОП
ОУД.01	Русский язык	
ОУД.02	Литература	
ОУД.03	Иностранный язык	
ОУД.04	Математика	
ОУД.05	История	
ОУД.06	Физическая культура	
ОУД.07	Основы безопасности жизнедеятельности	
ОУД.08	Астрономия	
ОУД.09	Информатика	
ОУД.10	Обществознание	
ОУД.11	Экономика	
ОУД.12	Право	
ОУД.13	Естествознание	
ОУД.14	География	
ОУД.15	Экология	
ОГСЭ.01	Основы философии	
ОГСЭ.02	История	
ОГСЭ.03	Иностранный язык в профессиональной деятельности	
ОГСЭ.04	Физическая культура	
ОГСЭ.05	Психология общения	
ОГСЭ.06	Основы финансовой грамотности	
ЕН.01	Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности	
ОП.01	Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле	
ОП. 02	Основы маркетинга гостиничных услуг	
ОП. 03	Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности	
ОП. 04	Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия	
ОП. 05	Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия	
ОП. 06	Иностранный язык (второй)	
ОП. 07	Предпринимательская деятельности в сфере гостиничного бизнеса	
ОП. 08	Безопасность жизнедеятельности	
ОП. 09	Социальная адаптация и основы социальных правовых знаний	
<b>ПМ.01</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</b>	
МДК.01.01	Организация и контроль текущей деятельности	

	сотрудников службы приема и размещения	
МДК.01.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	
УП.01	Учебная практика	
ПП.01	Производственная практика	
<b>ПМ.02</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</b>	
МДК.02.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	
МДК.02.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания	
УП.02	Учебная практика	
ПП.02	Производственная практика	
<b>ПМ.03</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	
МДК.03.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
МДК.03.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
УП.03	Учебная практика	
ПП.03	Производственная практика	
<b>ПМ.04</b>	<b>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>	
МДК.04.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта	
МДК.04.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	
УП.04	Учебная практика	
ПП.04	Производственная практика	
<b>ПМ.05</b>	<b>Выполнение работ по профессии 11695 Горничная</b>	
МДК.05.01	Организация деятельности горничной	
УП.05	Учебная практика	
ПП.05	Производственная практика	
<b>ПМ.06</b>	<b>Выполнение работ по должности служащего 20015 Агент по закупкам</b>	
МДК.06.01	Организация деятельности агента по закупкам	
УП.06	Учебная практика	
ПП.06	Производственная практика	

## **7. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

### **7.1. Контроль и оценка освоения основных видов профессиональной деятельности, профессиональных и общих компетенций**

Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по ОПОП СПО осуществляется в соответствии с порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013г. №464 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования», зарегистрирован в Минюсте России 30 июля 2013 г. N 29200;

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 декабря 2014 г. № 1580 «О внесении изменений в порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464.», зарегистрирован в Минюсте России 15 января 2015 г. N 35545.

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 января 2014 г. N 31 «О внесении изменения в порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. №464», зарегистрирован в Минюсте России 7 марта 2014 г. N 31539.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

Система текущего и промежуточного контроля качества обучения студентов предусматривает решение следующих задач:

- обеспечение целостного и полного усвоения студентами содержания образовательных программ среднего профессионального образования;
- широкое использование современных контрольно-оценочных

технологий;

- организацию самостоятельной работы студентов с учетом их индивидуальных способностей;
- поддержание постоянной обратной связи и принятие оптимальных решений в управлении качеством обучения студентов на уровне преподавателя, методического объединения, отделения колледжа.

Текущий контроль знаний оценивает результаты учебной деятельности в течение семестра по дисциплинам, профессиональным модулям.

Целью текущего контроля является повышение качества учебного процесса путем систематизации контроля знаний, студентов на протяжении всего семестра. Текущий контроль успеваемости предусматривает систематический мониторинг качества получаемых знаний и практических навыков по всем дисциплинам и профессиональным модулям учебного плана, а также самостоятельной работы студентов над изучаемой дисциплиной.

Текущий контроль знаний (успеваемости) проводится преподавателем на любом из видов учебных занятий. Методы текущего контроля выбираются преподавателем исходя из специфики учебной дисциплины. Преподаватель обеспечивает разработку и формирование блока заданий, используемых для проведения текущего контроля качества обучения

Текущий контроль может включать опрос, выполнение заданий, контрольных работ, тестов и другие формы проверки уровня подготовки.

Текущая и промежуточная аттестация оценивает результаты учебной деятельности студентов за семестр. Промежуточная аттестация обеспечивает оперативное управление учебной деятельностью студента и ее корректировку, и проводится с целью определения:

- соответствия уровня и качества подготовки специалиста Федеральному государственному образовательному стандарту профессионального среднего образования в части требований к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы. Полноты и прочности теоретических знаний по дисциплине.
- сформированности умений применять полученные теоретические знания при решении практических задач.
- в наличие умений самостоятельной работы с учебной литературой.

Предметом оценивания на промежуточной аттестации являются знания, умения, компетенции студентов колледжа. Промежуточная аттестация студентов проводится по предметам и в сроки, предусмотренные учебными планами колледжа.

Текущая аттестация проводится в соответствии с учебным планом

Основными формами промежуточной аттестации являются:

- экзамен;
- дифференцированный зачет (зачет с оценкой);
- экзамен квалификационный;
- квалификационный экзамен.

Результаты успеваемости по учебным дисциплинам, профессиональным модулям, проставляются в журналах, ведомостях, зачетных книжках.

Результаты успеваемости оцениваются по 5-ти бальной шкале:

5 (отлично)

4 (хорошо)

3 (удовлетворительно)

2 (неудовлетворительно)

Недифференцированные зачеты оцениваются отметками «зачтено», «не зачтено».

Экзамен квалификационный оценивается:

- «вид профессиональной деятельности» «освоен», с выставлением оценки;
- «вид профессиональной деятельности» «не освоен».

Формы и порядок промежуточной аттестации выбираются колледжем самостоятельно, периодичность промежуточной аттестации определяется рабочими учебными планами.

Верхний предел числа экзаменов, проводимых, в учебном году, установленный Федеральным государственным образовательным стандартом – не более 8 экзаменов. Количество зачетов не более 10 в год, зачет или дифференцированный зачет по физической культуре в их число не входит.

Количество и наименование дисциплин для промежуточной аттестации, а также форма промежуточной аттестации устанавливаются рабочим учебным планом.

При выборе дисциплин для комплексного экзамена по двум или нескольким дисциплинам, обязательно, учреждение должно руководствоваться наличием между ними межпредметных связей.

Зачет по отдельной дисциплине предусматривается в соответствии с рабочим учебным планом. Промежуточная аттестация в форме зачета или дифференцированного зачета проводится за счет часов, отведенных на освоение соответствующей учебной дисциплины или профессионального модуля. Зачет должен быть выставлен на заключительном занятии, а ведомость с результатами зачета представляет заведующему отделением в тот же день.

Промежуточная аттестация в условиях реализации модульно-компетентного подхода в профессиональном образовании может проводиться непосредственно после завершения освоения программ профессиональных модулей или учебных дисциплин, а также (по выбору образовательного учреждения) после изучения междисциплинарных курсов и прохождения учебной и производственной практики в составе профессионального модуля.

Промежуточную аттестацию в форме экзамена следует проводить в день, освобожденный от других форм учебной нагрузки.

Для проведения всех видов промежуточной аттестации колледжа создаются фонды оценочных средств.

Экзамен по междисциплинарному курсу может проводиться после завершения теоретического и лабораторно-практического обучения.

Экзамен по профессиональному модулю проводится после изучения всех междисциплинарных курсов и прохождения всех видов практик, предусмотренных учебным планом.

Экзамены могут проходить как концентрированно, так и сосредоточенно в течении семестра после завершения изучения дисциплины, профессионального модуля или междисциплинарного курса

## **7.2. Требования к выпускным квалификационным работам**

Государственная итоговая аттестация выпускника является обязательной и осуществляется после освоения образовательной программы в полном объеме.

Цель государственной итоговой аттестации выпускников – установление уровня готовности выпускника к выполнению профессиональных задач. Основными задачами государственной итоговой аттестации являются:

- проверка соответствия уровня и качества подготовки выпускника требованиям ФГОС СПО работодателей;
- определение уровня выполнения задач, поставленных в образовательной программе СПО

Государственная итоговая аттестация выпускника является обязательной и осуществляется после освоения образовательной СПО.

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы. Порядок ее подготовки и проведение определяется Положением о ГИА в ГБПОУ КК «КТЭК», утвержденным директором колледжа, которое разработано в соответствии с Положением о государственной итоговой аттестации выпускников. Государственная итоговая аттестация при реализации основной образовательной программы

базового уровня по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания проводится в виде выпускной квалификационной работы в форме дипломной работы.

Объем времени на подготовку и защиту выпускной квалификационной работы установлен ФГОС и рабочим учебным планом по специальности 19.02.10 Технология продукции общественного питания составляет 6 недель. срок подготовки дипломной работы 4 недели, защита дипломной работы 2 недели

### **Условия подготовки и процедура проведения и защиты выпускной квалификационной работы**

Преподаватели профессиональных модулей готовят темы дипломных работ в соответствии с квалификационными требованиями, профессиональными компетенциями к выпускнику по специальности и утверждают их на заседании ЦМК. Обязательное требование – в соответствии тематики выпускной квалификационной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

Студентов знакомят с темами за 6 месяцев до ГИА, темы и руководители ВКР закрепляются за студентами приказом директора колледжа. По утвержденным темам руководителя выпускных квалификационных работ разрабатывают индивидуальные задания для каждого студента.

Задания по дипломным работам выдаются студентам после приказа, но не позднее, чем за 2 недели до выхода на преддипломную практику.

Задания на выпускные квалификационные работы рассматриваются цикловой методической комиссией, подписываются руководителем работы и утверждаются заместителем директора по учебно – производственной работе.

Основными функциями руководителя выпускной квалификационной работы являются:

- разработка индивидуальных заданий и графика их выполнения;
- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения выпускной квалификационной работы;
- оказания помощи студенту в подборе необходимой литературы;
- контроль хода выполнения выпускной квалификационной работы;
- оказания помощи при подготовке выступления на защиту;
- подготовка письменного отзыва на выпускную квалификационную работу.

Для подготовки студентов к государственной итоговой аттестации используются учебные аудитории:

- кабинет, оснащенный методическими указаниями по выполнению ВКР; информационной и справочной литературой для выполнения разделов дипломной работы;
- кабинет информатики и документационного обеспечения управления, оснащенный современным оборудованием с программным содержанием, обеспечивающим качественное выполнение разделов дипломной работы;

В период подготовки ВКР организуется предварительная защита дипломной работы на заседании ЦМК, в ходе которой выпускникам даются заключительные рекомендации по оформлению иллюстрационного материала к дипломной работе и выступлению. Готовая ВКР сдается на рецензирование и на руки выпускнику не выдается.

Законченная дипломная работа должна состоять из теоретической, практической части и приложений.

Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы определяются образовательным учреждением на основании порядка проведения государственной итоговой аттестации выпускников по программам СПО, утвержденной федеральным органом исполнительной власти, который осуществляет функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, определенного в соответствии с федеральным законом от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

Дипломная работа должна иметь рецензию эксперта по профилю специальности и отзыв руководителя.

Необходимым условием допуска к государственной итоговой аттестации является представление документов, подтверждающих освоение обучающимся компетенций при изучении теоретического материала и прохождении практики по каждому из основных видов профессиональной деятельности. В том числе выпускником могут быть предоставлены отчеты о ранее достигнутых результатах, дополнительные сертификаты, свидетельства (дипломы) олимпиад, конкурсов, творческие работы по специальности, характеристики с мест прохождения преддипломной практики.

Защита выпускных квалификационных работ проводится на открытом заседании государственной экзаменационной комиссии. На защиту выпускной квалификационной работы отводится не более 45 минут. Процедура защиты устанавливается председателем ГЭК по согласованию с членами комиссии и, как правило, включает доклад студента (не более 10-15 минут), чтение отзыва и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы студента. Может быть предусмотрено выступление руководителя выпускной



квалификационной работы, а так же рецензента, если он присутствует на заседании ГЭК.

Выступление выпускника сопровождается мультимедийной презентацией.

Выпускная квалификационная работа представляет собой законченную разработку на заданную тему, написанную лично автором под руководством руководителя, свидетельствующую об умении автора работать с литературой, обобщать и анализировать фактический материал, используя теоретические знания и практические навыки, полученные при освоении профессиональной образовательной программы, содержащую элементы исследования. В выпускной квалификационной работе могут использоваться материалы исследований, отраженные в выполненных ранее студентом курсовых работах.

В работе выпускник должен показать умение критически подходить к исследованию теоретических вопросов, рассмотреть различные точки зрения по дискуссионным проблемам, аргументировано формулировать позиции автора; использовать новые законодательные и нормативные акты, инструкции, положения, методики и другие, относящиеся к рассматриваемой теме; использовать компьютерные методы сбора и обработки информации, применяемые в сфере его будущей профессиональной деятельности.

Выпускная квалификационная работа способствует закреплению и развитию навыков самостоятельной работы и овладению методикой исследования при решении конкретных проблемных вопросов. Кроме того, она позволяет оценить степень подготовленности выпускника для практической работы в условиях быстро развивающихся рыночных экономических отношений.

Ценность выпускной квалификационной работы определяется ее высоким теоретическим уровнем, практической частью, а так же тем, в какой мере сформулированных в работе предложения способствуют улучшению качества экономической работы организаций, повышению эффективности производства продукции, выполнению работ, оказания услуг, в том числе финансовых, налоговых и банковских.

### **7.3. Организация государственной итоговой аттестации выпускников**

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный план по осваиваемой образовательной программе среднего профессионального образования.

Программа государственной итоговой аттестации, требования к выпускным квалификационным работам, а также критерии оценки знаний, утвержденные ГБПОУ КК «КТЭК», доводятся до сведения студентов, не позднее чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

Защита выпускных квалификационных работ (за исключением работ по закрытой тематике) проводятся на открытых заседаниях государственной экзаменационной комиссии с участием не менее двух третей ее состава.

Результаты любой из форм государственной итоговой аттестации, определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протоколов заседаний государственных экзаменационных комиссий.

Решения государственных экзаменационных комиссий принимаются на закрытых заседаниях простым большинством голосов членов комиссии, участвующих в заседании, при обязательном присутствии председателя комиссии или его заместителя. При равном числе голосов голос председательствующего на заседании государственной экзаменационной комиссии является решающим.

Лицам, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине, предоставляют возможность пройти государственную итоговую аттестацию без отчисления из ГБПОУ КК «КТЭК». Дополнительные заседания государственных экзаменационных комиссий организуются в установленные ГБПОУ КК «КТЭК» сроки, но не позднее четырех месяцев после подачи заявления лицом, не проходившим государственной итоговой аттестации по уважительной причине.

Обучающиеся, не прошедшие государственной итоговой аттестации или получившие на государственной итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, проходят государственную итоговую аттестацию не ранее чем через шесть месяцев после прохождения государственной итоговой аттестации впервые.

Для прохождения государственной итоговой аттестации лицо, не прошедшее государственную итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившее на государственной итоговой аттестации неудовлетворительную оценку, восстанавливается в ГБПОУ КК «КТЭК» на период времени, установленный ГБПОУ КК «КТЭК» самостоятельно, но не менее времени предусмотренного календарным учебным графиком для

прохождения государственной итоговой аттестации соответствующей образовательной программы среднего профессионального образования.

Повторное прохождение государственной итоговой аттестации для одного лица назначается ГБПОУ КК «КТЭК» не более двух раз.

Решение государственной экзаменационной комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем государственной экзаменационной комиссии (в случае отсутствия председателя – его заместителем) и секретарем государственной экзаменационной комиссии и хранится в архиве ГБПОУ КК «КТЭК».

Форма государственной итоговой аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.