



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Филиал федерального государственного бюджетного  
образовательного учреждения высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ» в г. Сочи Краснодарского края



УТВЕРЖДАЮ  
И.о. директора филиала РГСУ в  
г. Сочи Краснодарского края  
З.А. Еремина  
«18» августа 2023 г.

**АННОТАЦИИ К РАБОЧИМ ПРОГРАММАМ ДИСЦИПЛИН  
(МОДУЛЕЙ)**

*По специальности*  
*43.02.16 Туризм и гостеприимство*  
*Направленность: гостиничные услуги*

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

Уровень профессионального образования: среднее профессиональное образование

Образовательная база приёма: *среднее общее образование*

Форма обучения: *очная*

Срок обучения: *1 год и 10 месяцев*

СГЦ.Социально-гуманитарный цикл

- СГЦ.01 История России
- СГЦ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности
- СГЦ.03 Безопасность жизнедеятельности
- СГЦ.04 Физическая культура
- СГЦ.05 Основы финансовой грамотности
- СГЦ.06 Основы бережливого производства
- СГЦ.07 Философия
- СГЦ.08 Технологии самоорганизации и эффективного взаимодействия

ОПЦ.Общепрофессиональный цикл

- ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
- ОПЦ.02 Психология делового общения и конфликтология
- ОПЦ.03 Иностранный язык (второй)
- ОПЦ.04 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве
- ОПЦ.05 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса
- ОПЦ.06 Менеджмент в туризме и гостеприимстве
- ОПЦ.07 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве
- ОПЦ.08 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела
- ОПЦ.09 Основы маркетинга гостиничных услуг

ПМ.Профессиональные модули

- ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
- ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг
- ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

## СГЦ. Социально-гуманитарный цикл

### СГЦ.01 История России

#### 1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «История России» входит в «Социально-гуманитарный» цикл подготовки по специальности 42.02.16 Туризм и гостеприимство.

#### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	определять причину того или иного явления, отличать причину от предпосылки, выделять как общие черты, так и специфику,	основные этапы исторического развития человеческого общества и основные их черты, периоды в истории России и их специфику, основные исторические подходы и концепции к изучаемой дисциплине,
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	анализировать то или иное явление, выбирать и использовать методы научного исследования, формулировать собственную научную концепцию, видеть взаимосвязь между причиной и следствием, использовать полученные знания в педагогической деятельности	знаковые исторические события и их влияние на исторический процесс, хронологический ряд по изучаемому курсу, исторических деятелей, сыгравших важную роль в истории
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и		

	межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;		
--	---	--	--

## СГЦ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности

### 1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Иностранный язык в профессиональной деятельности» входит в «Социально-гуманитарный» цикл подготовки по специальности 42.02.16 Туризм и гостеприимство.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	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);	лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности; правила деловой переписки на английском языке.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	писать простые связные сообщения на знакомые или	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		
ПК 2.1	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в		

	аварийно-спасательных службах	интересующие профессиональные темы;	
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	вести деловую переписку на английском языке; взаимодействовать с иностранными партнерами и поставщиками услуг; сопровождать иностранных туристов на маршруте.	

### СГЦ.03 Безопасность жизнедеятельности

#### 1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» входит в «Социально-гуманитарный» цикл подготовки по специальности 42.02.16 Туризм и гостеприимство.

#### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	организовывать и проводить мероприятия по защите населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;	принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;	основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно	использовать средства индивидуальной и коллективной	

	действовать в чрезвычайных ситуациях;	защиты от оружия массового поражения; применять первичные средства пожаротушения; ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности; применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью; владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы; оказывать первую помощь пострадавшим	основы военной службы и обороны государства; задачи и основные мероприятия гражданской обороны; способы защиты населения от оружия массового поражения; меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на неё в добровольном порядке; основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО; область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы; порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.
--	---------------------------------------	--	--

#### СГЦ.04 Физическая культура

##### 1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Физическая культура» входит в «Социально-гуманитарный» цикл подготовки по специальности 42.02.16 Туризм и гостеприимство.

##### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
-----------------	--------------------------	--------	--------

ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;	использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности.	роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения.
-------	--	---	---

### СГЦ.05 Основы финансовой грамотности

#### 1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «*Основы финансовой грамотности*» входит в «Социально-гуманитарный» цикл подготовки по специальности *42.02.16 Туризм и гостеприимство*.

#### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	применять знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях, профессиональной деятельности и организации предпринимательской деятельности, для планирования и развития	структуры семейного бюджета и экономики семьи банковской системы и предлагаемых ею продуктов: кредит и депозит, инвестирование. расчетно-кассовых операций, дистанционных форм банковского обслуживания.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую		виды платежных средств. страхование и его виды.

	деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	собственного профессионального и личностного развития: составлять семейный бюджет и разрабатывать финансовый план, рассчитывать сроки осуществления финансовых планов.	налоги (понятие, виды налогов, налоговые вычеты, налоговая декларация). правовые нормы для защиты прав потребителей финансовых услуг. признаки мошенничества на финансовом рынке в отношении физических лиц. основы предпринимательства.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	- производить оплату с применением различных видов платежных средств. определять выгодность использования различных продуктов банков для различных целей. -выбирать продукты страхования; оформлять налоговую декларацию; оформлять документы для получения налогового вычета, рассчитывать его размер.	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	нормативные основания по защите прав потребителей; выявлять и пресекать случаи мошенничества на финансовом рынке.	

## **СГЦ.06 Основы бережливого производства**

### **1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Дисциплина «*Основы бережливого производства*» входит в «Социально-гуманитарный» цикл подготовки по специальности *42.02.16 Туризм и гостеприимство*.

### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания



Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	<ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения;</li> <li>– анализировать организационные структуры управления;</li> <li>– проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;</li> <li>– применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;</li> <li>– принимать эффективные решения, используя систему методов управления;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– сущность, характерные черты и история развития менеджмента;</li> <li>– методы планирования и организации работы подразделения;</li> <li>– принципы построения организационной структуры управления;</li> </ul>
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;</li> <li>– принимать эффективные решения, используя систему методов управления;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– основы формирования мотивационной политики организации;</li> <li>– внешняя и внутренняя среда организации; цикл менеджмента;</li> <li>– процесс принятия и реализации управленческих решений;</li> <li>– стили управления, коммуникации</li> <li>– современные методы и инструменты менеджмента;</li> </ul>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	<ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать рабочее место и трудовую деятельность с учетом основ бережливого производства</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– основы бережливого производства, признаки качества транспортных услуг;</li> <li>– принципы бережливого производства;</li> <li>– основы системы 5S и цели ее применения</li> </ul>

## СГЦ.07 Философия

### 1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Философия» входит в «Социально-гуманитарный» цикл подготовки по специальности 42.02.16 Туризм и гостеприимство.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста;	основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;		о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий;
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;		
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.		

## СГЦ.08 Технологии самоорганизации и эффективного взаимодействия

### 1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Технологии самоорганизации и эффективного взаимодействия» входит в «Социально-гуманитарный» цикл подготовки по специальности 42.02.16 Туризм и гостеприимство.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	анализировать текущее состояние собственного профессионального уровня; осуществлять перспективное целеполагание профессионального самообразования; планировать и организовывать мероприятия по личностному развитию в волонтерской деятельности; создавать в группе воспитывающую среду, способствующую системной рефлексии успешного самовоспитания; придумывать, проектировать, реализовывать и управлять волонтерской деятельностью в современных условиях командной работы для получения добавочной стоимости; моделировать	основные принципы, механизмы и закономерности функционирования эмоциональной и когнитивной сфер человека; принципы и закономерности развития личности в профессиональной деятельности; теорию и практику развития группового взаимодействия с оценением его эффективности; основы создания безопасной и комфортной среды средствами волонтерской деятельности; рабочую концепцию эффективности деятельности; основные понятия в области деловой и межличностной коммуникации; механизмы межличностного взаимодействия; техники анализа эффективности коммуникации
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;		
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;		

		личность партнера по коммуникации, используя вербальные и невербальные индикаторы; эффективно влиять на процесс коммуникации с целью управления ее результатом	
--	--	--	--

## ОПЦ. Общепрофессиональный цикл

### ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

#### 1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» входит в общепрофессиональный цикл подготовки по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

#### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; правил обслуживания потребителей услуг.
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий;	методов мониторинга рынка услуг;
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и	воспроизводить правила	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и

	работать в коллективе и команде	обслуживания потребителей услуг	сервиса; правил обслуживания потребителей услуг.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	описывать методы мониторинга рынка услуг;	методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	описывать методы мониторинга рынка услуг;	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	контролировать правила обслуживания потребителей услуг	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; правил обслуживания потребителей услуг.
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса;

			методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.	воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг;
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.

## **ОПЦ.02 Психология делового общения и конфликтология**

### **1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» входит в общепрофессиональный цикл подготовки по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

<b>Код Компетенций</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в

		поведения в процессе межличностного общения.	общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную	применять техники и приемы	взаимосвязь общения и деятельности; цели,



	коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы

			саморегуляции в процессе общения.
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические

			<p>принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.</p>
ПК 2.2.	<p>Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.</p>	<p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.</p>
ПК 2.3.	<p>Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.</p>	<p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.</p>

### ОПЦ.03 Иностранный язык (второй)

#### 1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Иностранный язык (второй)» входит в общепрофессиональный цикл подготовки по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия	виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении; номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	определять задачи поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска структурировать	приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации	современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять	психология коллектива психология личности основы проектной деятельности
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности выстраивать траектории профессионального и личностного развития организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами,	особенности социального и культурного контекста правила оформления документов современные средства и устройства информатизации правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и

		<p>руководством, клиентами.  излагать свои мысли на государственном языке  оформлять документы  применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач  использовать современное программное обеспечение  понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые),  понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)  писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
--	--	--	--

### 1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ» входит в общепрофессиональный цикл подготовки по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	применять правовые нормы в профессиональной деятельности	основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения сферы туризма и гостеприимства в Российской Федерации
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации	правовое регулирование партнерских отношений в туризме гостиничном бизнесе права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации	общетребования к документационному обеспечению управления в туризме и индустрии гостеприимства стандарты, нормы и правила ведения документации
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных	
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на		

	государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста		
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках		
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги		
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах		
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.		
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.		

ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг		
---------	--	--	--

## **ОПЦ.05 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса**

### **1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Дисциплина «*Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса*» входит в общепрофессиональный цикл подготовки по специальности *43.02.16 Туризм и гостеприимство*.

### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

<b>Код Компетенций</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	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;
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана; структура плана для решения задач; порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей;
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой	составлять план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования;



	грамотности в различных жизненных ситуациях	реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей; составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями; использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических	психология коллектива психология личности; основы проектной деятельности; особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов; хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела; содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия; характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты; методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		

		<p>работников и специалистов; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</p>	<p>методы планирования труда работников службы питания; структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале; методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта.</p>
--	--	---	--

		определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи.	
--	--	---	--

### ОПЦ.06 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

#### 1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» входит в общепрофессиональный цикл подготовки по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

#### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;	Сущность и характерные черты современного менеджмента; внешнюю и внутреннюю среду организации; цикл менеджмента; процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для	формировать организационные структуры управления;	функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;

	выполнения задач профессиональной деятельности	учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	систему методов управления; стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение; особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		

### **ОПЦ.07 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве**

#### **1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы**

Дисциплина *«Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве»* входит в общепрофессиональный цикл подготовки по специальности *43.02.16 Туризм и гостеприимство*.

#### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

<b>Код Компетенций</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию;	основных понятий автоматизированной обработки информации; общего состава и структуры персональных компьютеров
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах;	и вычислительных систем; базовых системных программных продуктов в области профессиональной деятельности; состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации;	методов и средств сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	осуществлять поиск необходимой информации	основных методов и приемов обеспечения информационной безопасности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках		
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.		
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность		

	сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства		
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги		
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах		
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.		
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.		
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг		

**ОПЦ.08 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела**

### 1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела» входит в общепрофессиональный цикл подготовки по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения;	виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения предприятия туризма и гостеприимства;
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	планировать и прогнозировать продажи; выстраивать систему стимулирования работников;	методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда. тарифные планы и тарифную политику предприятия туризма и гостеприимства; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	управлять материально-производственными запасами; применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; применять знание особенностей продаж турагентских услуг;	особенности продаж туроператорских и турагентских услуг; особенности продаж экскурсионных услуг; особенности продаж услуг предприятия питания; номенклатуру основных и дополнительных услуг; принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда видов. виды и формы стимулирования труда
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	применять знание особенностей продаж экскурсионных услуг;	принципы управления материально-производственными запасами принципами планирования потребности в
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность		

	сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	применять знание особенностей продаж услуг	персонале и средствах на оплату труда методы и формы оплаты труда видов.
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	предприятия питания; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг;	и формы оплаты труда видов. стимулирования труда. принципы управления материально-производственными запасами
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	выстраивать систему стимулирования работников предприятия туризма и гостеприимства;	содержание эксплуатационной программы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена, номерной фонд, принципы ценообразования и подходы к ценообразованию
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	рассчитывать нормативы работы горничных; применять методы максимизации доходов;	методы управления доходами; методы определения эффективности работы структурных подразделений
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.	анализировать результаты деятельности структурных подразделений;	основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов; виды отчетности по продажам;
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений, вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота, вести учёт выручки от услуг, отражать выручку от внереализационных доходов; разработать план самообразования.	учет и порядок ведения кассовых операций; формы безналичных расчетов; методику экономического самообразования. содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета предприятия. показатели профессионального и личного развития нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. причины конфликтных



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

### ОПЦ.09 Основы маркетинга гостиничных услуг

#### 1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «*Основы маркетинга гостиничных услуг*» входит в общепрофессиональный цикл подготовки по специальности *43.02.16 Туризм и гостеприимство*.

#### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
-----------------	--------------------------	--------	--------

ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	планировать и прогнозировать продажи. осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; проводить маркетинговые исследования; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;	рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта. методы исследований рынка; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей;
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;	методы исследований рынка; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;	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;
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	разрабатывать и предоставлять предложения по повышению	нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.		
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.		
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах		

ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	<p>эффективности сбыта гостиничного продукта.</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</p> <p>выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p> <p>организовывать работу коллектива и команды;</p>	<p>документооборот службы бронирования и продаж;</p> <p>перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;</p> <p>методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.</p> <p>критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;</p> <p>виды отчетности по продажам.</p>
---------	---	--	--

## ПМ. Профессиональные модули

### ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

#### 1.1 Область применения рабочей программы

Программа профессионального модуля (далее - программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида деятельности (далее ВД) «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК 1.1 – ПК 1.4) и общих компетенций (ОК 01- ОК 05, ОК 09).

#### 1.2 Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы

Профессиональный модуль «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» входит в профессиональный цикл подготовки по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

#### 1.3 Цели и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции (ОК) и профессиональные компетенции (ПК):

Код	Наименование компетенций
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей

	социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

**В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:**

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> <li>– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li> <li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть культурой межличностного общения.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>– основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</li> <li>– оказывать первую помощь;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства.</li> </ul>
--	---

В результате освоения профессиональных компетенций по видам деятельности в качестве результата образования ФГОС СПО выпускник специальности *43.02.16 Туризм и гостеприимство* должен обладать профессиональными компетенциями, необходимыми для выполнения обобщенных трудовых функций и трудовых функций, соответствующих уровню квалификации.

	Индекс	Содержание
Вид деятельности:	организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	
ПК 1.1.		Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
33.007		РУКОВОДИТЕЛЬ/УПРАВЛЯЮЩИЙ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА/СЕТИ ГОСТИНИЦ
A		Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
A/01.5		Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения
A/02.5		Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания
A/03.5		Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда
B		Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
B/01.6		Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
B/02.6		Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами
B/03.6		Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
33.022		РАБОТНИК ПО ПРИЕМУ И РАЗМЕЩЕНИЮ ГОСТЕЙ
E		Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
E/01.4		Подготовка рабочих мест и распределение работы сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 1.2.		Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
33.007		РУКОВОДИТЕЛЬ/УПРАВЛЯЮЩИЙ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА/СЕТИ ГОСТИНИЦ
A		Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
A/01.5		Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения
A/02.5		Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания
A/03.5		Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда
B		Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
B/01.6		Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
B/02.6		Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами
B/03.6		Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
33.022		РАБОТНИК ПО ПРИЕМУ И РАЗМЕЩЕНИЮ ГОСТЕЙ
E		Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
E/02.4		Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 1.3.		Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
33.007		РУКОВОДИТЕЛЬ/УПРАВЛЯЮЩИЙ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА/СЕТИ ГОСТИНИЦ
A		Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
A/01.5		Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения
A/02.5		Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания

A/03.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда
B	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
B/01.6	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
B/02.6	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами
B/03.6	Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
33.022	РАБОТНИК ПО ПРИЕМУ И РАЗМЕЩЕНИЮ ГОСТЕЙ
E	Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
E/02.4	Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.
33.007	РУКОВОДИТЕЛЬ/УПРАВЛЯЮЩИЙ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА/СЕТИ ГОСТИНИЦ
A	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
A/01.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения
A/02.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания
A/03.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда
B	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
B/01.6	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
B/02.6	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами
B/03.6	Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

#### **1.4 Количество часов на освоение программы профессионального модуля**

Учебным планом для профессионального модуля «*Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства*» по очной форме обучения определено:

Объем образовательной нагрузки – 312 часов,  
в том числе в форме практической подготовки 200 часов  
Объем работ обучающихся во взаимодействии с преподавателями – 132 часа;  
самостоятельная работа студента – 28 часов.  
учебная практика – 36 часов;  
производственная практика (по профилю специальности) - 144 часа.

Промежуточная аттестация: экзамен по модулю – 6 часов.

## ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

### 1.1 Область применения рабочей программы

Программа профессионального модуля (далее - программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППСЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида деятельности (далее ВД) «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК 2.1. – ПК 2.4.) и общих компетенций (ОК 01- ОК 05, ОК 09).

### 1.2 Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы

Профессиональный модуль «Предоставление гостиничных услуг» входит в профессиональный цикл подготовки по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

### 1.3 Цели и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему общие компетенции (ОК) и профессиональные компетенции (ПК):

Код	Наименование компетенций
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках



**В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:**

<p>Иметь практический опыт</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</li><li>– проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</li><li>– распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;</li><li>– планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</li><li>– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;</li><li>– координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);</li><li>– контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li><li>– взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;</li><li>– управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);</li><li>– стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;</li><li>– организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;</li><li>– информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li><li>– информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li><li>– приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;</li><li>– оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li><li>– помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и</li></ul>
--------------------------------	---

	<p>прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;</li> <li>– подготовка отчетов о своей работе за смену;</li> <li>– встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;</li> <li>– выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение;</li> <li>– информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;</li> <li>– размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</li> <li>– приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы</li> <li>– приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</li> <li>– проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</li> <li>– проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> </ul>
--	--

Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li> <li>– осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</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>– предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> </ul>
-------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;</li> <li>– осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– системы бронирования услуг;</li> <li>– организацию работы с запросами туристов;</li> <li>– требования к оформлению и учету заказов;</li> <li>– порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства;</li> <li>– правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>– правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> </ul>
--	--

В результате освоения профессиональных компетенций по видам деятельности в качестве результата образования ФГОС СПО выпускник специальности *43.02.16 Туризм и гостеприимство* должен обладать профессиональными компетенциями, необходимыми для выполнения обобщенных трудовых функций и трудовых функций, соответствующих уровню квалификации.

Индекс	Содержание
Вид деятельности:	предоставление гостиничных услуг (по выбору)
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
33.007	<b>РУКОВОДИТЕЛЬ/УПРАВЛЯЮЩИЙ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА/СЕТИ ГОСТИНИЦ</b>
А	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
А/01.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
33.007	<b>РУКОВОДИТЕЛЬ/УПРАВЛЯЮЩИЙ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА/СЕТИ ГОСТИНИЦ</b>

А	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
А/03.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
33.007	РУКОВОДИТЕЛЬ/УПРАВЛЯЮЩИЙ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА/СЕТИ ГОСТИНИЦ
А	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
А/01.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг
33.007	РУКОВОДИТЕЛЬ/УПРАВЛЯЮЩИЙ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА/СЕТИ ГОСТИНИЦ
А	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
А/01.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения

#### 1.4 Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Учебным планом для профессионального модуля «Предоставление гостиничных услуг» по очной форме обучения определено:

Объем образовательной нагрузки – 748 часов,

в том числе в форме практической подготовки 256 часов

Объем работ обучающихся во взаимодействии с преподавателями – 664 часа;

самостоятельная работа студента – 84 часа.

учебная практика – 72 часа;

производственная практика (по профилю специальности) – 180 часов.

Промежуточная аттестация: экзамен по модулю – 6 часов.

## **ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих**

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

Программа профессионального модуля (далее - программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППСЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности *43.02.16 Туризм и гостеприимство* в части освоения основного вида деятельности (далее ВД) *«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»* и соответствующих профессиональных компетенций (ПК 2.1, 2.3.) и общих компетенций (ОК 01- ОК 05, ОК 09).

### **1.2 Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы**

Профессиональный модуль *«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»* входит в профессиональный цикл подготовки по специальности *43.02.16 Туризм и гостеприимство*.

### **1.3 Цели и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности *«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»* и соответствующие ему общие компетенции (ОК) и профессиональные компетенции (ПК):

Код	Наименование компетенций
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

**В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:**

<p>Иметь практический опыт</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</li><li>– взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;</li><li>– организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;</li><li>– информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li><li>– информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li><li>– приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;</li><li>– оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li><li>– помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li><li>– приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;</li><li>– подготовка отчетов о своей работе за смену;</li><li>– встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li><li>– ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;</li><li>– выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение;</li><li>– информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;</li></ul>
--------------------------------	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>– размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</li> <li>– приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</li> <li>– выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</li> <li>– проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;</li> <li>– проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</li> <li>– предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на</li> </ul>

	<p>музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</li> <li>– использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;</li> <li>– осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</li> <li>– оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</li> <li>– нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– системы бронирования услуг;</li> <li>– организацию работы с запросами туристов;</li> <li>– требования к оформлению и учету заказов;</li> <li>– порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства;</li> <li>– правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>– правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> </ul>

В результате освоения профессиональных компетенций по видам деятельности в качестве результата образования ФГОС СПО выпускник специальности *43.02.16 Туризм и гостеприимство* должен обладать профессиональными компетенциями, необходимыми для выполнения обобщенных трудовых функций и трудовых функций, соответствующих уровню квалификации.

Индекс	Содержание
--------	------------

Вид деятельности:	предоставление гостиничных услуг (по выбору)
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
33.007	РУКОВОДИТЕЛЬ/УПРАВЛЯЮЩИЙ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА/СЕТИ ГОСТИНИЦ
А	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
А/01.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
33.007	РУКОВОДИТЕЛЬ/УПРАВЛЯЮЩИЙ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА/СЕТИ ГОСТИНИЦ
А	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
А/01.5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения

#### 1.4 Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Учебным планом для профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» по очной форме обучения определено:

Объем образовательной нагрузки – 144 часа,

в том числе в форме практической подготовки 50 часов.

Объем работ обучающихся во взаимодействии с преподавателями – 140 часов;  
самостоятельная работа студента – 4 часа.

учебная практика – 36 часов;

производственная практика (по профилю специальности) - 36 часов.

Промежуточная аттестация: экзамен по модулю – 6 часов.

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1			
2			
3			
4			
5			