

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

в г. Анапе Краснодарского края

Среднее профессиональное образование

Согласовано
Директор
ООО ГК «Альбатрос»
Делиболтоян Э.Б.



УТВЕРЖДАЮ:
Директор филиала ФГБОУ ВО «СГУ»
в г. Анапе Краснодарского края
Е.В. Леонова
«31» августа 2023 г.



АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ
учебных дисциплин и профессиональных модулей

Наименование специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

2023 г.

Аннотации к программам учебных дисциплин и профессиональных модулей размещены согласно перечню:

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА

СГЦ. Социально-гуманитарный цикл:

- История России
- Иностранный язык в профессиональной деятельности
- Безопасность жизнедеятельности
- Физическая культура
- Основы финансовой грамотности
- Основы бережливого производства
- Русский язык и культура речи

Профессиональный учебный цикл

ОПЦ. Общепрофессиональный цикл:

- Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
- Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса
- Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве
- Менеджмент в туризме и гостеприимстве
- Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве
- Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела
- Иностранный язык (второй)
- Психология делового общения и конфликтология

ПЦ. Профессиональный цикл:

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

- Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства
- Изучение основ делопроизводства
- Соблюдение норм этики делового общения
- Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

- Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы
- Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг
- Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы

ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких)

- Освоение должности служащего – портье

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ УЧЕБНЫЙ ЦИКЛ СГЦ. Социально-гуманитарный цикл:

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины СГЦ.01 История России

1.1 Область применения рабочей программы

Дисциплина «История России» является обязательной частью социально-гуманитарного цикла программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППСЗ) в соответствии с ФГОС для специальности среднего профессионального образования СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 06.

1.2 Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: учебная дисциплина «История России» входит в раздел профессиональная подготовка социально-гуманитарный учебный цикл.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

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

знать:

- основные направления развития России на рубеже веков (XX и XXI вв.);
- сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX - начале XXI вв.;
- основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития России и ведущих государств и регионов мира;
- назначение ООН, НАТО, ЕС и других организаций и основные направления их деятельности;
- о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций;
- содержание и назначение важнейших нормативных правовых и законодательных актов Российской Федерации.

Специалист по туризму и гостеприимству должен обладать общими компетенциями:

Общие компетенции (ОК):

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

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

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

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

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

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

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

выполнения заданий.

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

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

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающихся - 70 часов, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающихся - 64 час;
- практическая работа обучающихся – 22 час.
- самостоятельная работа обучающихся - 6 часов.

Вид учебной работы	КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ
Максимальная учебная нагрузка (всего)	70
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
теоретическое обучение	42
практические занятия	22
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в т.ч.	6
– работа с текстами;	
– работа над составлением устного выступления, подготовка сообщений;	
– работа над составлением;	
– подготовка презентаций по темам	
Промежуточная аттестация: Зачет с оценкой в 1 семестре	

Содержание дисциплины:

РАЗДЕЛ 1. От Новой истории к Новейшей

Тема 1. Россия в начале XX века: правление Николая II, установление власти Советов и Гражданская война

Тема 2. Между Первой Мировой и Второй Мировой войнами

Тема 3. Вторая Мировая война и Великая Отечественная война

Тема 4. СССР в 1945-1985 годы

РАЗДЕЛ 2. Новейшая история

Тема 5. СССР в 1985-1991 годы

Тема 6. Современная Россия

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины СГЦ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство на базе основного общего образования.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: учебная дисциплина «Иностранный язык в профессиональной деятельности» входит в раздел профессиональный цикл общепрофессиональные дисциплины.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

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

знать:

лексический (600-850 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.

Специалист по туризму должен обладать общими компетенциями:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Процесс изучения дисциплины направлен на освоение следующих профессиональных компетенций, включающих в себя:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

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

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

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

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

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

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

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 160 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 142 часов;

самостоятельной работы обучающегося 12 часов.

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	160

Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	142
в том числе:	
лекции	20
практические занятия	120
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	12
Промежуточная аттестация - другая форма контроля в 1,2 ,3 семестрах, зачет с оценкой 3 семестр, экзамен в 4 семестре	

Содержание дисциплины:

Вводно-коррективный фонетический курс
 РАЗДЕЛ 1. Туризм. Виды туризма
 РАЗДЕЛ 2. Организация путешествий
 РАЗДЕЛ 3. Виды транспорта
 РАЗДЕЛ 4. Гостиничное обслуживание
 РАЗДЕЛ 5. Туризм в Краснодарском крае

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины СГЦ.03Безопасность жизнедеятельности

1.1.Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины «Безопасность жизнедеятельности» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.2.Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: учебная дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» входит в раздел профессиональный социально-гуманитарный цикл дисциплины.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

уметь:

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

знать:

- принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;

- основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;

- основы военной службы и обороны государства;
- задачи и основные мероприятия гражданской обороны;
- способы защиты населения от оружия массового поражения;
- меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;
- организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке;

- основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, 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.

Перечень формируемых компетенций:

Общие компетенции (ОК):

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

ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК6. Работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы и др.).

ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности.

ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

- ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
- ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
- ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
- ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
- ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.
- ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.
- ПК 3.2. Формировать туристский продукт.
- ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта.
- ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.
- ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.
- ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
- ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 74 часа, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 68 часов;
 самостоятельной работы обучающегося - 6 часов.

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	74
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	68
в том числе:	
теоретическое обучение	40
практические занятия	28
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе: подготовка к аудиторным занятиям (изучение материала по заданным темам, решение ситуационных задач)	6
Промежуточная аттестация –зачет с оценкой в 1 семестре.	

Содержание дисциплины:

Введение

- Тема 1. Общая классификация чрезвычайных ситуаций.
- Тема 2. Чрезвычайные ситуации природного происхождения.
- Тема 3. Чрезвычайные ситуации техногенного характера.
- Тема 4. Чрезвычайные ситуации социального характера.
- Тема 5. Чрезвычайные ситуации военного времени.
- Тема 6. Организация защиты населения и территорий в условиях чрезвычайных ситуаций.
- Тема 7. Устойчивость объектов экономики в условиях чрезвычайных ситуаций.
- Тема 8. Вооруженные силы Российской Федерации на современном этапе.
- Тема 9. Уставы Вооруженных Сил российской Федерации.
- Тема 10. Огневая подготовка.
- Тема 11. Строевая подготовка.
- Тема 12. Здоровый образ жизни и основы медицинских знаний.

**Аннотация рабочей программы учебной дисциплины
 СГЦ.04Физическая культура**

Вид учебной работы	Объем
--------------------	-------

1.1 Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Дисциплина «Физическая культура» реализуется в МБОУ СОШ № 4 муниципального образования город-курорт Анапа имени Героя Российской Федерации Вячеслава Михайловича Евскина в соответствии с договором о сетевой форме реализации образовательных программ № 27 от 28.08.2017.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: учебная дисциплина «Физическая культура» входит в раздел профессиональная подготовка общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;
- использовать навыки организации самообразования, технологии приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний;
- использовать навыки и средства самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни.
- образа жизни.

знать:

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

Менеджер должен обладать общими компетенциями:

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

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

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

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 110 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 110 часов;

	часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	110
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	110
в том числе:	
теоретические занятия	12
практические занятия	98
Промежуточная аттестация – 1,2,3 семестр в форме зачета	
Итоговая аттестация – 4 семестр зачет с оценкой	

Содержание дисциплины:

РАЗДЕЛ 1. Легкая атлетика

РАЗДЕЛ 2. Гимнастика

РАЗДЕЛ 3. Спортивные игры (волейбол, баскетбол, футбол)

РАЗДЕЛ 4. Строевые упражнения

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины СГЦ.05 Основы финансовой грамотности

1.1 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: является обязательной частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 03.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

<i>КОД</i>	<i>Умения</i>	<i>Знания</i>
ОК 01, ОК-03	<ul style="list-style-type: none"> - применять знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях, профессиональной деятельности и организации предпринимательской деятельности, для планирования и развития собственного профессионального и личностного развития; составлять семейный бюджет и разрабатывать финансовый план, рассчитывать сроки осуществления финансовых планов. - производить оплату с применением различных видов платежных средств. - определять выгодность использования различных продуктов банков для различных целей. - выбирать продукт страхования; оформлять налоговую декларацию; - оформлять документы для получения налогового вычета, рассчитывать его размер. - нормативные основания по защите прав потребителей; - выявлять и пресекать случаи мошенничества на финансовом рынке. 	<ul style="list-style-type: none"> - структуры семейного бюджета и экономики семьи банковской системы и предлагаемых ею продуктов: кредит и депозит, инвестирование. - расчетно-кассовых операций, дистанционных форм банковского обслуживания. - виды платежных средств. страхование и его виды. 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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся достигнет следующих личностных результатов:

ЛР 2Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном взаимодействии и участвующий в деятельности общественных организаций. самоуправления, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 13. Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности.

ЛР.14Соблюдающий нормы морали, права и профессионального общения, а также принципы медицинской этики в работе с пациентами, их законными представителями и коллегами.

ЛР 15.Соблюдающий программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, нормативные правовые акты в сфере охраны здоровья граждан, регулирующие медицинскую деятельность.

ЛР-КК 1. Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.

ЛР-КК 2. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося –54 часов, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 50 часов;

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего), в т.ч.:	50
теоретическое обучение	22
практические занятия	28
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в т.ч.	4
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой) в 1 семестре	

Содержание дисциплины:

РАЗДЕЛ 1. Основы финансовой грамотности

Тема 1.1. Домашняя бухгалтерия

Тема 1.2. Оценка банка для заключения договорных отношений. Банковские депозиты

Тема 1.3 Банковские кредиты. Инвестиции

Тема 1.4 Страхование. Налоги

Тема 1.5. Расчетно-кассовые операции

Тема 1.6. Пенсия

Тема 1.7. Защита от мошеннических действий на финансовом рынке

Тема 1.8. Предпринимательство

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины

СГЦ.06 Основы бережливого производства

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство на базе основного общего образования.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: учебная дисциплина «Основы бережливого производства» входит в раздел «Профессиональная подготовка» «Социально-гуманитарный цикл».

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

-планировать, организовать и проводить мероприятия по реализации принципов бережливого производства;

-пользоваться инструментами бережливого производства в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

-содержание и формы бережливого производства;

-принципы, методы и инструменты бережливого производства;

-алгоритм внедрения инструментов бережливого производства в деятельность офиса.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9.

Код Наименование результата обучения

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

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

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

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

ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

В результате освоения программ развиваются следующие профессиональные компетенции:

Код Наименование результата обучения

ПК 1.1. Осуществлять приём-передачу управленческой информации с помощью средств информационных и коммуникационных технологий.

ПК 1.3. Владеть навыками планирования рабочего времени руководителя и секретаря.

ПК 1.5. Владеть способами организации рабочего пространства приемной и кабинета руководителя.

ПК 1.6. Осуществлять работу по подготовке и проведению конференционных мероприятий, обеспечивать информационное взаимодействие руководителя с

подразделениями и должностными лицами организации.

ПК 1.7. Оформлять организационно-распорядительные документы и организовывать работу с ними, в том числе с использованием автоматизированных систем.

ПК 1.8. Оформлять документы по личному составу и организовывать работу с ними, в том числе с использованием автоматизированных систем.

ПК 1.9. Организовывать текущее хранение документов, обработку дел для оперативного и архивного хранения, в том числе с использованием автоматизированных систем.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 52 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 48 часов;
самостоятельной работы обучающегося 4 часа.

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	52
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лекции	28
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	4
Промежуточная аттестация - зачет с оценкой в 1 семестре.	

Содержание дисциплины:

Введение в бережливое производство

Раздел 1. Бережливое производство (БП). Философия БП.

Раздел 2. Принципы и идеалы БП

Раздел 3. Муда (потери) и причины образования потерь

Раздел 4. Инструментарий Бережливого производства

Раздел 5. Особенности применения принципов Бережливого производства в различной сфере туризма и гостеприимства

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины

СГЦ.07Русский язык и культура речи

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Русский язык и культура речи» является вариативной частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС №1100 от 12.12.2022 г. по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: учебная дисциплина «Русский язык и культура речи» входит в раздел «Профессиональная подготовка» (ПП) «Социально-гуманитарный цикл» (СГЦ).

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен *уметь*:

- различать понятия «культура языка» и «культура речи», определять единицы языка и соотносить их с языковым уровнем;
- устранять ошибки и недочеты в своей устной и письменной речи, применяя умение пользоваться различными типами нормативных словарей и справочников русского языка;
- осуществлять речевой самоконтроль, оценивая устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач;
- применять в практике речевого общения основные орфоэпические, лексические нормы, анализируя языковые единицы с точки зрения правильности, точности, уместности их употребления; при этом извлекая необходимую информацию из различных источников: учебно-научных текстов (нормативные словари), справочной литературы, СМИ;
- употреблять грамматические формы слов в соответствии с литературной нормой и стилистическими особенностями создаваемого текста; уметь выявлять грамматические ошибки в чужом и своем тексте;
- соблюдать в практике письма орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка;
- составлять деловые бумаги, соблюдать правила русского речевого этикета в деловом общении;
- различать стили речи, используя их в практике общения; продуцировать тексты научного и официально-делового стилей, используемых в учебной деятельности.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен *знать*:

- функции языка как средства формирования и трансляции мысли, основные единицы и уровни языка;
- связь языка и истории, культуры русского и других народов; специфику устной и письменной речи;
- орфоэпические, лексические нормы речевого поведения в социально-культурной, учебно-научной, официально-деловой сферах общения; основные типы нормативных словарей и справочников;
- нормы формоизменения и использования в тексте форм слова; выразительные возможности частей речи; стилистическое использование слов и предложений;
- орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка;
- правила продуцирования текстов разных стилей и жанров.

Основные **задачи** дисциплины направлены на формирование следующих общих компетенций (ОК):

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 34 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 32 часа;

самостоятельной работы обучающегося - 2 часа.

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	34
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего), в том числе:	32
теоретическое обучение	6
практические занятия	26
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе: – написание рефератов; – подготовка докладов и сообщений; – работа с источниками информации (материал учебника, дополнительная литература, источники СМИ, энциклопедии, различные виды нормативных словарей, в том числе интернет-источники); – информационная переработка текста (конспектирование, составление плана, создание текста и т.д.).	2
Промежуточная аттестация: 1 семестр – зачет с оценкой	

Содержание дисциплины:

Раздел 1. Язык как система. Язык и речь. Культура речи.

Раздел 2. Литературный язык и языковая норма.

Раздел 3. Текст как речевое произведение.

ОПЦ.ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является достижение следующих компетенций: «готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса» и «способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями».

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии

ОК 01-02, ОК 04-07, ОК 09;

ПК 1.1, 1.4, 2.1;

ЛР 5, ЛР 8, ЛР 10, ЛР 11, ЛР 15.

1.3. Планируемые результаты освоения общеобразовательной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО и на основе ФГОС СОО

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения, в результате реализации рабочей программы воспитания достигаются личностные результаты (ЛР).

Общие компетенции:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 6 Проявлять гражданско- патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата - соблюдать нормы экологической безопасности;

ОК 9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Профессиональные компетенции

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания

ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, профессиональных групп. Сопричастный к сохранению,

преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

определенные субъектами образовательного процесса

ЛР15 Выполняющий трудовые функции в сфере туризма, организации работы туристических агентств различного уровня, сервиса и техники безопасности туризма.

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	90
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	70
в том числе:	
теоретические занятия	32
практические занятия	36
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	8
Консультация	2
Промежуточная аттестация – экзамен в I семестре	
ПАтт	12

Содержание дисциплины:

Раздел 1 Теоретические основы сервисной деятельности

Раздел 2 Организация сервисной деятельности

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины

ОПЦ.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса

1.1 Область применения рабочей программы

Программа общепрофессионального цикла учебной дисциплины «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса» предназначена для изучения основ специальности в профессиональных образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы СПО (ОПОП СПО) на базе среднего общего образования при подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: учебная дисциплина «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 03-05, ОК 09.

1.3 Цель и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса» обучающимися осваиваются умения и знания:

уметь:

- распознавать и анализировать задачу/или проблему в профессиональном или социальном контексте, выделять её составные части;
- анализировать задачу и/или проблему;
- правильно выявлять и эффективно;
- искать информацию, необходимую;
- для решения задачи и/или проблемы;
- составлять план действия;
- определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- организовывать работу коллектива и команды;
- излагать свои мысли на государственном языке;
- 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 и прогнозировать продажи.

знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана;
- структура плана для решения задач;
- порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- психология коллектива и личности;
- особенности социального и культурного контекста;
- содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия;
- основы предпринимательской деятельности;
- основы финансовой грамотности;
- правила разработки бизнес-планов;
- порядок выстраивания презентации;

Освоение содержания учебной дисциплины «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса» обеспечивает достижение студентами следующих **личностных результатов:**

ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 13. Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности.

ЛР.14 Соблюдающий нормы морали, права и профессионального общения, а также принципы медицинской этики в работе с пациентами, их законными представителями и коллегами.

ЛР 15. Соблюдающий программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, нормативные правовые акты в сфере охраны здоровья граждан, регулирующие медицинскую деятельность.

ЛР-КК 1. Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.

ЛР-КК 2. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 96 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 78 часов;

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	96
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего), в т.ч.:	78
теоретическое обучение	44
практические занятия	32
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в т.ч.	12
Консультация	2
Промежуточная аттестация (экзамен)	2

Содержание дисциплины:

Раздел 1. Содержание предпринимательской деятельности

Раздел 2. Предпринимательская идея и ее выбор

Раздел 3. Создание собственного дела.

Раздел 4. Технология бизнес-планирования

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины

ОПЦ.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания

ОК 01-02 ОК 04-05 ОК 09	применять правовые нормы в профессиональной деятельности применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных	основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения сферы туризма и гостеприимства 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 общие требования к документационному обеспечению управления в туризме и индустрии гостеприимства стандарты, нормы и правила ведения документации
-------------------------------	---	---

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка студента 82 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка студента 76 часов;
- самостоятельная работа студента 6 часов.

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	82
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего), в т.ч.:	76
теоретическое обучение	50
практические занятия	26
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	6
Итоговая аттестация -2 семестр в форме зачета с оценкой	

Содержание дисциплины:

Раздел 1. Введение в дисциплину

Раздел 2. Основы предпринимательского и гражданского права

Раздел 3. Трудовое и административное право

Раздел 4. Основы документационного обеспечения управления

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

1.1. Область применения рабочей программы

Программа является частью образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, формирования общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:

Дисциплина «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-06, ОК 09.

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

Цель дисциплины: сформировать у студентов комплекс знаний, умений и навыков в области представления о менеджменте в туризме и гостеприимстве, развитии профессиональной карьеры, а также личностной готовности и участия в процессах управления и организации работы персонала предприятия.

Задачи дисциплины:

знать:

- сущность и характерные черты современного менеджмента;
- внешнюю и внутреннюю среду организации;
- цикл менеджмента;
- процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;
- функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;
- систему методов управления;
- стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение;
- особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве.

уметь:

- применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;
- формировать организационные структуры управления;
- учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве.

Личностные результаты:

ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела;

ЛР14. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства с учетом специфики субъекта Российской Федерации;

ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере оказания гостиничных услуг;

ЛР 16. Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях;

ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами и технологиями;

ЛР 18. Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности;

ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки при предоставлении гостиничных услуг;

ЛР 20. Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина;

ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях.

Результатом освоения дисциплины является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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.

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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 112 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 100 часов;
самостоятельной работы обучающегося 6 часов.

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы дисциплины (всего)	112
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего), в т.ч.:	100
практические занятия	44
самостоятельная работа	6
консультации	2
промежуточная аттестация в форме экзамена	6
Текущая аттестация – другая форма контроля – в 2 семестре; промежуточная аттестация – экзамен в 3 семестре	

Содержание дисциплины:

Раздел 1. Введение в менеджмент

Тема 1.1 Основы менеджмента. Понятие и сущность менеджмента туризма

Тема 1.2. Функции управления

Тема 1.3 Опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в туристическом бизнесе России

Тема 1.4 Организация работы по управлению туристским предприятием и персоналом

Раздел 2. Методы управления в туризме и гостеприимстве

Тема 2.1 Стратегическое и текущее планирование в туристском бизнесе

Тема 2.2 Методы принятия решений в туризме

Тема 2.3 Основы производственного туристского менеджмента

Тема 2.4 Создание системы мотивации труда, организация контроля за деятельностью

подчиненных в турбизнесе

Тема 2.5 Самоменеджмент, риск-менеджмент, их значение для туристского бизнеса

Тема 2.6 Этика делового общения в туризме

Тема 2.7 Психология менеджмента. Управление конфликтами

Тема 2.8 Внешние связи и возможности менеджментатуризма, налаживание взаимовыгодного сотрудничества

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины

ОПЦ.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве

1.1. Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины «Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:

учебная дисциплина «Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности» входит в раздел профессиональная подготовка математический и общий естественнонаучный учебный цикл.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- работать в операционной системе;
- работать с текстовым редактором;
- работать с электронными таблицами;
- использовать сетевые программные и технические средства в профессиональной деятельности;
- выполнять работу с программными средствами повышения информационной безопасности;
- работать с профессионально ориентированным программным обеспечением;
- пользоваться средствами связи и техническими средствами, применяемыми для создания, обработки и хранения документов;
- осуществлять документационное обеспечение профессиональной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий.

знать:

- общие принципы работы с оболочками разных операционных систем;
- правила и методы подготовки, сохранения и редактирования текстовых документов в разных текстовых редакторах;
- общие принципы использования стандартных функций при вычислениях, способы представления результатов в обычном и графическом виде;
- методы поиска необходимой информации, правила пользования основными службами глобальных систем;
- общий подход к организации размещения, обработки, поиска, хранения и передачи информации, защиты информации от несанкционированного доступа;
- общие принципы работы с различными системами бронирования и резервирования;
- правила использования оргтехники и основных средств связи;

- стандартное программное обеспечение делопроизводства.
- Специалист по туризму должен обладать общими компетенциями:
- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
- Процесс изучения дисциплины направлен на освоение следующих профессиональных компетенций, включающих в себя:
- ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
- ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах.
- ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
- ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
- ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
- ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
- ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
- ПК 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.
- ПК 3.2 Формировать туристский продукт.
- ПК 3.3 Рассчитывать стоимость туристского продукта.
- ПК 3.4 Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.
- ПК 4.1 Планировать деятельность подразделения.
- ПК 4.2 Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
- ПК 4.3 Оформлять отчетно-планирующую документацию.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 74 часа, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 68 часов;
 самостоятельной работы обучающегося - 6 часов.

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	74
Обязательная аудиторная учебная нагрузка, в том числе:	68
Лекции	12

Практическое обучение	56
Самостоятельная работа обучающегося	6
Текущая аттестация — другая форма контроля в 3 семестре, промежуточная аттестация - в 4 семестре в форме дифференцированного зачета	

Содержание дисциплины:

Раздел 1. Аппаратно-техническое и программное обеспечение информационных технологий

Раздел 2. Информационные технологии на базе MicrosoftOffice

Раздел 3. Телекоммуникационные технологии

Раздел 4. Информационные технологии в туризме

Раздел 5. Современные средства оргтехники

Раздел 6. Информационная безопасность

Раздел 7. Документооборот и делопроизводство в туризме

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины

ОПЦ. 06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

1.1 Область применения рабочей программы

Программа общепрофессионального цикла «Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела» предназначена для изучения основ специальности в профессиональных образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы СПО (ОПОП СПО) на базе среднего общего образования при подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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

Учебная дисциплина «Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-05, ОК 09.

Код	Наименование общих компетенций
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

1.3 Цель и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

- определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения;
- планировать и прогнозировать продажи;
- выстраивать систему стимулирования работников;
- управлять материально-производственными запасами;
- применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- применять знание особенностей продаж туроператорских и турагентских услуг;
- применять знание особенностей продаж экскурсионных услуг;
- применять знание особенностей продаж услуг предприятия питания;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг;
- выстраивать систему стимулирования работников предприятия туризма и гостеприимства;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- применять методы максимизации доходов;
- анализировать результаты деятельности структурных подразделений;
- 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.

знать:

- виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения предприятия туризма и гостеприимства;
- 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;
- 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
- методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда
- принципы управления материально-производственными запасами
- принципы планирования потребности в персонале и средствах на
- оплату труда методы и формы оплаты труда видов. виды и формы
- стимулирования труда. принципы управления материально-производственными запасами содержание эксплуатационной программы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена, номерной фонд, принципы ценообразования и подходы к ценообразованию
- методы управления доходами;
- методы определения эффективности работы структурных подразделений
- основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте

- профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;
- виды отчетности по продажам, учет и порядок ведения кассовых операций, формы безналичных расчетов;
 - методику экономического самообразования. содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета предприятия.
- показатели профессионального и личного развития
- нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов.
 - причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения.
 - специфику различных функциональных–смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере, средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансового содержания.
 - хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела.
 - содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося – 136 часов, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 112 часов;

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	136
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего), в т.ч.:	112
теоретическое обучение	60
практические занятия	50
самостоятельная работа	18
консультации	2
промежуточная аттестация (экзамен)	6
Текущая аттестация в форме контрольной работы – в 1 семестре; промежуточная аттестация – экзамен в 2 семестре	

Содержание дисциплины:

- Раздел 1. Отраслевые и экономические особенности сферы туризма и гостеприимства
- Раздел 2. Ценообразование на предприятии сферы туризма и гостеприимства

**Аннотация рабочей программы учебной дисциплины
ОПЦ.07 Иностранный язык (второй)**

1.1. Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины «Иностранный язык второй» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППСЗ:

учебная дисциплина «Иностранный язык второй» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

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

знать:

лексический (600-850 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.

Специалист по туризму должен обладать общими компетенциями:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Процесс изучения дисциплины направлен на освоение следующих профессиональных компетенций, включающих в себя:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

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

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

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

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

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

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

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

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

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 136 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 130 часов;

самостоятельной работы обучающегося - 6 часов.

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	136
Обязательная аудиторная учебная нагрузка, в том числе:	130
Лекции	42
Практическое обучение	88
Самостоятельная работа обучающегося	6
Текущая аттестация — другая форма контроля в 1,2 семестре, промежуточная аттестация - в 3,4 семестре в форме зачета с оценкой	

Содержание дисциплины:

Тема 1. Мои родители

Тема 2 Как мы проводим свободное время

Тема 3. Моя комната

Тема 4. Дом (квартира) в котором я живу

Тема 5. Мои занятия

Тема 6. В библиотеке

Тема 7. Как я провожу выходной день

Тема 8. Выходной день моего друга

Тема 9. Рабочие и выходные дни

Тема 10. Рабочий день студента СГУ

Тема 11. Мое любимое время года

Тема 12. Студенческие каникулы

Тема 13. Виды транспорта

Тема 14. Мое последнее путешествие

Тема 15. Мой родной город

Тема 16. Главные достопримечательности Анапы

Аннотация рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16

Туризм и гостеприимство.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: Дисциплина ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Учебная дисциплина ОПЦ.08 Психология делового общения и конфликтология обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен формировать компетенции:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ПК.1.1 – Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2 – Информировать потребителя о туристических продуктах.

ПК 1.3 – Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристического продукта.

- ПК 1.4 – Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
 ПК 2.1 – Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
 ПК 2.2 – Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
 ПК 2.3 – Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
 ПК 2.4 – Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

1.4.Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка студента 64 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка студента 58 часов;
- самостоятельная работа студента 6 часов.

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	58
в том числе:	
лекционных занятий	24
практические занятия	34
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	6
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой во 2 семестре	

Содержание дисциплины:

- Тема 1.** Общение как социально – психологическая проблема
Тема 2. Деловое общение, его виды и формы.
Тема 3. Психологические аспекты переговорного процесса.
Тема 4. Психологические особенности публичного выступления
Тема 5. Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения.
Тема 6. Спор, дискуссия, полемика, конфликт. Происхождение и психологические особенности.

Аннотация рабочей программы профессионального модуля

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

МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства

МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

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

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 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 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

В результате освоения профессионального модуля в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

Знать:

- законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства российской федерации;
- основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;

- теории мотивации персонала и его психологические особенности;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- оказывать первую помощь;
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства.

Уметь:

- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
- формировать банки данных;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

Иметь практический опыт:

- координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;
- осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
- выполнения подготовительных и заключительных работ по обслуживанию клиентов;
- использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.

1.1.4. Личностные результаты

Код	Наименование общих компетенций
ЛР	Определяются в соответствии с программой воспитания
ЛР. 13.	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР 14.	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР 15.	Выполняющий трудовые функции в сфере оказания гостиничных услуг
ЛР 16.	Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях
ЛР 17.	Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами и технологиями
ЛР 18.	Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности
ЛР 19.	Демонстрирующий профессиональные навыки при предоставлении гостиничных услуг

ЛР 20.	Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.
ЛР 21.	Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего – 464 часа, в том числе:
максимальной учебной нагрузки обучающегося – 464 часа, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 394 часа;
самостоятельной работы обучающегося – 34 часа;
учебной практики – 72 часа;
производственной практики – 36 часов;
промежуточная аттестация - 36 часов;
экзамен по модулю – 12 часов.

Содержание обучения по профессиональному модулю:

МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.

Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства.

МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства

Тема 2.1 Делопроизводство. Основные понятия. Нормативно-методическая база делопроизводства.

Тема 2.2 Документ. Функции документа. Классификация документов. Унификация и стандартизация документации. Системы документации.

Тема 2.3 Требования к оформлению документов. Формуляр-образец. Реквизит. Правила оформления реквизитов документа. Бланки документов. Требования к бланкам.

Тема 2.4 Система организационно-правовой документации. Система распорядительной документации. Система информационно-справочной документации.

Тема 2.5 Организация работы с документами. Документооборот. Параметры и системы документооборота. Организация и функции служб делопроизводства.

Тема 2.6 Основные принципы работы с документами. Периодичность и направленность документопотоков. Исполнение и контроль за исполнением документов.

Тема 2.7 Номенклатура дел. Формирование и текущее хранение дел. Экспертиза ценности. Архивное хранение дел. Конфиденциальные документы.

Тема 2.8 Пути совершенствования документооборота. Электронный документооборот.

МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре

Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями

МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика.

Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги.

Учебная практика (УП.01)

Виды работ

1. Инструктаж о прохождении учебной практики, технике безопасности. Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного

программного обеспечения;

2. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;

3. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб;

4. Разработка плана целей деятельности служб;

5. Осуществление делопроизводства и документооборота;

6. Составление деловых документов;

7. Составление организационных и распорядительных документов;

8. Создание отчетов;

9. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства;

10. Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами;

11. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;

12. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;

13. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;

14. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;

15. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;

16. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;

17. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.

Производственная практика в форме практической подготовки (ПП.01)

Виды работ

1. Инструктаж о прохождении производственной практики, технике безопасности. Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения

2. Изучение использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ. Работа с нормативной и технологической документацией, справочной литературой

3. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг

4. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей.

5. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке

6. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг

7. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг

8. Внесение изменений в заказ

9. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями

10. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями

11. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями

12. Изучение системы делопроизводства и документооборота на предприятии. Составление и обработка документации.

13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами

14. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов

15. Владение профессиональной этикой

16. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям

17. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги
18. Составление отчетов

**Аннотация рабочей программы профессионального модуля
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг
МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования
гостиницы
МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и
дополнительных услуг
МДК 02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы**

1.1 Область применения рабочей программы

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности "Предоставление гостиничных услуг" и соответствующие ему общие компетенции, и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2 В	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
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.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

1.2 Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код	Наименование результата обучения
Иметь практический опыт	оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного

	<p>комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; 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; приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; подготовка отчетов о своей работе за смену; встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного; комплекса или иного средства размещения и их хранение; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения;</p>
Уметь	<p>анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</p>

	<p>осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</p> <p>использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;</p> <p>контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;</p> <p>предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <p>использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;</p> <p>осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</p> <p>осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p>
--	---

	оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
Знать	законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

1.1.4. Личностные результаты

Код	Наименование общих компетенций
ЛР	Определяются в соответствии с программой воспитания
ЛР 13.	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР 14.	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>туризма и гостеприимства</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР 15.	Выполняющий трудовые функции в сфере <i>оказания гостиничных услуг</i>
ЛР 16.	Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях
ЛР 17.	Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами и технологиями
ЛР 18.	Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности
ЛР 19.	Демонстрирующий профессиональные навыки при предоставлении гостиничных услуг
ЛР 20.	Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.
ЛР 21.	Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 566 часов, в том числе:
максимальной учебной нагрузки обучающегося – 566 часов, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 492 часа;
самостоятельной работы обучающегося – 26 часов;
учебной практики – 108 часов;
производственной практики – 36 часов;
промежуточная аттестация- 48 часов;
экзамен по модулю – 12 часов.

Содержание обучения по профессиональному модулю:

МДК 02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы

Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж

Тема 1.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж

Тема 1.3. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей

Тема 1.4. Процесс поселения и выселения гостей

МДК.02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг

Тема 2.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема 2.3. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса

Тема 2.4. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в службе питания отеля

Тема 2.5. Специальные виды услуг и формы обслуживания

Тема 2.6. Контроль и качество предоставления услуг гостям

Тема 2.7. Организация предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии

Тема 2.8. Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. Анимация в гостиничных предприятиях

Тема 2.9. Обеспечение безопасности проживающих

Тема 2.10. Сохранность имущества проживающих

МДК.02.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы

Тема 3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы маркетинга и продаж гостиничного комплекса

Тема 3.2. Рынок гостиничных услуг

Тема 3.3. Составляющие комплекса маркетинга

Тема 3.4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия

Тема 3.5. Методологические основы маркетинговых исследований

Тема 3.6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия

Учебная практика (УП.02)

Виды работ

- Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения
- Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг
- Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
- Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей
- Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
- Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
- Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
- Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
- Оформление и подготовка счетов гостей.
- Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
- Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях, (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).
- Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице
- Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы
- Овладение практическими навыками супервайзера, координатора
- Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания
- Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья
- Проведение различных видов уборочных работ
- Оформление документов на забытые вещи
- Контроль сохранности предметов интерьера номеров
- Использование в работе знаний иностранных языков
- Оказание персональных и дополнительных услуг гостям
- Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование
- Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)
- Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих
- Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей
- Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.
- Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием
- Составление актов на списание инвентаря и оборудования
- Организация рабочего места
- Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия
- Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;
- Оформление бронирования с использованием телефона
- Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора

Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования

Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости

Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования

Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров

Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях

Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование

Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров

Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования

Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.

Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам

Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения

Создание отчетов по бронированию

Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

Выявлять параметры сегментации целевого рынка

Ознакомиться с процессом проведения анализа возможности освоения новых сегментов рынка

Ознакомиться с процессом определения конъюнктуры рынка гостиничных услуг

Ознакомиться с процессом проведения оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта

Самостоятельно провести первичную оценку качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству

Производственная практика (ПП.02.01)

Виды работ

Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;

Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице

Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей

Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.

Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями

Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями

Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

Выполнение обязанностей ночного портье.

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих

Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.

Проведение контроля готовности номеров к заселению

Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой

Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.

Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.

Ведение учета забытых вещей.

Работа с просьбами и жалобами гостей.

Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности

Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества

Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.

Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг

Оформление отчетной документации

Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах

Оформление актов на списание малоценного инвентаря

Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;

Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице

Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей

Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.

Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями

Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями

Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке

Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости

Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле

Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях

Оформление принятых заявок на резервирование номеров

Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования

Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров

Внесение изменений в заказ на бронирование

Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Проведение анализа возможности освоения новых сегментов рынка

Проведение оценки эффективности сбытовой политики

Определение конъюнктуры рынка гостиничных услуг

Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и продукта

Проведение оценки качества гостиничного продукта и оформление документов по качеству

Осуществление формирования комплекса дополнительных услуг гостиничного предприятия

Составление и разработка предложений по совершенствованию маркетинговой деятельности гостиничного предприятия

**Аннотация рабочей программы профессионального модуля
ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или
нескольких)**

МДК.03.01 Освоение должности служащего – портье

1.1 Область применения рабочей программы.

Рабочая программа междисциплинарного курса является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство базовой подготовки в части освоения основного вида деятельности: Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких).

Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Междисциплинарный курс МДК.03.01 Освоение должности служащего - портье относится к профессиональному циклу профессиональных модулей, читается в 3 семестре в объеме 92 акад.час.

1.2 Цели и планируемые результаты освоения профессионального модуля

При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или нескольких) могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

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

иметь практический опыт:

- взаимодействия со службами номерного фонда, питания и другими службами гостиничного комплекса;
- приёма, регистрации и размещения гостей;
- информирования гостей об услугах в гостинице;
- подготовки счетов и организация отъезда гостей;
- приема заказов на бронирование от потребителей;
- информирования потребителя о бронировании;
- аннулирования бронирования.

уметь:

- вести информационную базу службы приема и размещения;
- осуществлять работу по заезду, выезду и расчетам с гостями;
- отслеживать баланс по депозиту, за платные услуги;
- применять современные средства коммуникаций и офисное оборудование, установленные на рабочем месте;
- пользоваться телефоном, факсом, персональным компьютером;
- владеть навыками работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет;
- вести работу с почтой и сообщениями;
- работать с претензиями гостей и отвечать на их вопросы;
- контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы).

знать:

- законы и нормативно- правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы, регулирующие сферу обслуживания;

- правила предоставления гостиничных услуг;
- теорию межличностного общения;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности;
- правила приема и обслуживания гостей;
- правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах;
- порядок бронирования номеров гостиницы;
- правила эксплуатации контрольно-кассовых машин;
- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера;
- правила использования файловой системы;
- телефоны вызова служб экстренной помощи при чрезвычайных ситуациях;
- систему сейфового хранения ценностей гостей и систему депозитных ячеек;
- правила расчета с гостями при их отъезде;
- организацию деятельности служб гостиниц;
- систему охранной сигнализации и правила работы с ней.

1.2.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля в соответствии с ФГОС СПО и на основе ФГОС СОО.

Для успешного освоения курса, обучающиеся должны владеть компетенциями, полученными при изучении предшествующих дисциплин. На компетенциях, формируемых курсом, базируется изучение общепрофессиональных дисциплин, профессиональных модулей, учебная, производственная (по профилю специальности) и преддипломная практика.

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности Освоение должности служащего - портье, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Перечень общих компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и

	иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Перечень профессиональных компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1.	Знать и соблюдать стандарты работы.
ПК 5.2.	Владеть правилами этикета при общении с гостями и коллегами.
ПК 5.3.	Обслуживать и проявлять заботу о гостях.
ПК 5.4.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 5.5.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 5.6.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

1.3 Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – **218 часов**,
 в том числе в форме практической подготовки – **158 часов**.
 Из них освоение МДК – **92 часа**.
 в том числе
 самостоятельная работа – **6 часов**.
 Практики, в том числе учебная –
72 часа, производственная – **36 часов**.
 Промежуточная аттестация – **30 часов**.
 Экзамен по модулю – **18 часов**.

Содержание обучения по профессиональному модулю: МДК 03.01 Освоение должности служащего - портье

- Раздел 1. Организация деятельности предприятия сферы сервиса – гостиницы
 Раздел 2 Организация и технология выполнения работ по должности служащего
 Раздел 3. Обеспечение сохранности гостиничного имущества, оборудования и инвентаря

Учебная практика (УП.03.)

Виды работ:

1. Нормативные документы, ГОСТы и организация работы службы приема и размещения.
2. Организационная структура отеля. Организационно-управленческая структура службы приема и размещения.
3. Организация рабочего места
4. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.
5. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования.
6. Оформление бронирования с использованием телефона.
7. Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан).
8. Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними.

9. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).
10. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
11. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате
12. Оформление итогового отчета

Производственная практика (ПП.03.)

Виды работ:

1. Знакомство с требованиями организации. Инструктаж по технике безопасности.
2. Определение организационно-правовой формы организации.
3. Определение целей и миссии гостиницы.
4. Изучение организационных документов: Свидетельство о регистрации, Устав организации, Положение о персонале. Определение и описание характера выполняемых работ (услуг).
5. Изучение штатного расписания СПиР. Определение структурных подразделений. Осуществление должностных обязанностей портье
6. Изучение организационной структуры подразделений гостиницы. Характеристика функций, выполняемых структурным подразделением приема и размещения гостей (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор).
7. Изучение прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги. Выполнение работ по приему гостей/туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия.
8. Оформление документации в службе приема и размещения при оформлении заезда и выезда гостей.
9. Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила размещения.
10. Взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы (со службой бронирования, обслуживания, бухгалтерией). Документооборот гостиницы.
11. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда. Составление шахматки.
12. Ознакомление с правилами контроля за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг предоставления гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес – мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.
13. Процедуры подготовки счета и принятия оплаты. Ведение счетов гостей и кассовой книги. Оформление документов: начисление на счета гостей за дополнительные услуги. Получение отзыва клиента об оказанных услугах в беседе с персоналом. Получение отзыва клиента об оказанных услугах в анкете.
14. Оформление и подготовка к защите отчета.

Аннотация рабочей программы производственной практики (преддипломной) в форме практической подготовки

1.1. Место производственной практики (преддипломной) в форме практической подготовки в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Программа производственной практики (преддипломной) в форме практической подготовки является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Планирование и организация практической подготовки в форме практики на всех ее этапах обеспечивает:

- последовательное расширение круга формируемых у обучающихся умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа практики к другому;
- целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых функций;
- связь практики с теоретическим обучением.

Содержание всех этапов практической подготовки в форме практики определяется требованиями к умениям и практическому опыту по каждому из профессиональных модулей ООП СПО (далее - профессиональный модуль) в соответствии с ФГОС СПО.

1.2 Место преддипломной практики в структуре ППССЗ

Преддипломная практика в форме практической подготовки в структуре программы подготовки специалистов среднего звена направлена на углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм.

1.3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики (преддипломной) в форме практической подготовки

Общие (ОК):

Код	Наименование общих компетенций
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 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 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;
ОК07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные(ПК):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных 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
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
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.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг
ПК.3.1.	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

В результате прохождения преддипломной практики обучающийся должен приобрести практические **навыки**:

- Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры,
- Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства,
- Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства,
- Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры, – оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- 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;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; – подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;

- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;
- комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения,
- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

В результате прохождения преддипломной практики обучающийся должен приобрести практические **умения:**

- Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации. Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения. Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения,
- Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации),
- Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры,
- Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов,
- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме,
- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения,
- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения.

1.4. Сроки прохождения практики

Производственная практика (преддипломная) в форме практической подготовки проводится после освоения студентом программы теоретического и практического обучения - на последнем курсе очной формы обучения (4 семестр).

Вид учебных занятий, обеспечивающих практикоориентированную подготовку	Объем недель/часов
производственная (преддипломная) практика, всего	4 недели/144 часа

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

№	№ Коды проверяемых результатов (ПК, ОК,)	Наименование раздела	Количество часов
1	ОК 01, ОК 02, ОК 03	Инструктаж по охране труда и правилам дорожного движения для студентов, отправляемых на практику Инструктаж по охране труда на рабочем месте	6
2	ОК 01 – ОК 09	Характеристика объекта исследования (гостиницы, отеля, туристской организации) Организационная структура гостиничного предприятия /Организационная характеристика туристской организации.	8
3	ПК 1.1-1.4	Анализ организации приема, размещения и выписки гостей / Формы и особенности обслуживания клиентов туристских фирм	12
4	ПК 2.1-2.4 ПК.3.1.	Анализ организации обслуживания гостей в процессе проживания. /Анализ потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта.	12
5		Анализ номерного фонда гостиницы (отеля) /Анализ туристских услуг организации	8
6		Анализ организации бронирования гостиничных услуг./Анализ организации бронирования туристских услуг.	12
7		Анализ организации продажи гостиничного продукта. / Анализ технологии и методов продаж туристского продукта	12
8	ОК 01 – ОК 09	Анализ организации управления персоналом (гостиницы, отеля, туристской организации)	12
9	ОК 01 – ОК 09 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.4	Анализ маркетинговой деятельности предприятий туризма и гостеприимства	18
10	ОК 01 – ОК 09 ПК 1.1-1.4	Анализ дополнительных услуг предприятий туризма и гостеприимства	6
11	ПК 2.1-2.4 ПК.3.1.	Анализ ценовой политики (гостиницы, отеля, туристской организации)	12
12	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Анализ информационной технологии, применяемой для организации обслуживания в гостиницах (отелях) / туристских организациях	6
13	ОК 01 – ОК 09 ПК 1.1-1.4 ПК 2.1-2.4	Анализ нормативной документации, регламентирующей деятельность предприятий туризма и гостеприимства (технологическая документация)	8
14	ПК.3.1.	Оформление и сдача отчета по производственной практике (преддипломной) в форме практической подготовки.	12
Итого			144