

**Министерство просвещения, науки и по делам молодежи КБР
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Кабардино-Балкарский торгово-технологический колледж»
Министерства образования, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской республики**

Рассмотрена и одобрена
На заседании педагогического
Совета ГБПОУ «КБТТК»
Протокол № 1 от 31 августа 2020г.



Утверждаю
Директор ГБПОУ «КБТТК»
Х.А.Карданов

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ПРОГРАММА**

ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация

Специалист по гостеприимству

Срок обучения: 2 года 10 месяцев

3 года 10 месяцев

Нальчик, 2020 г

Основная профессиональная образовательная программа подготовки квалифицированных специалистов, служащих образовательного учреждения среднего профессионального образования Государственного казенного профессионального образовательного учреждения «Кабардино-Балкарского торгово-технологического колледжа» (ГБПОУ «КБТТК») разработана на основе:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закон Кабардино-Балкарской Республики от 3.04.2014г. № 23-РЗ «Об образовании»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО);
- Профессиональный стандарт "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц» утвержденный Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395);
- Анализ требований отраслевого рынка труда.

Отличительными особенностями ПООП 43.02.14 Гостиничное дело являются возможность реализации образовательной программы с использованием дуальной системы обучения.

В программе определены:

- обязательная номенклатура учебных дисциплин и профессиональных модулей;
- обязательные требования к знаниям, умениям и действиям по профессиональным модулям и по дисциплинам;
- обязательные требования к оснащению учебного процесса соответствующим оборудованием;
- примерное содержание контрольно-измерительных материалов по оценке результатов освоения программы;
- требования к результатам освоения;

Задачи программы:

- Учет требований профессиональных стандартов при определении действий, умений и знаний по профессиональным модулям и дисциплинам;
- Разработка контрольно – измерительных материалов демонстрационного экзамена в формате WorldSkills

43.02.14 Гостиничное дело

Организация-разработчик: ГБПОУ «КБТТК»

Разработчики:

Кумышева М.А. заместитель директора по УПР ГБПОУ «КБТТК»
 Боллуева О.Н., заместитель директора по УР ГБПОУ «КБТТК»
 Маломатова З.Ю., методист ГБПОУ «КБТТК»
 Абаева Е.Д., преподаватель ГБПОУ «КБТТК»
 Динаева Л.А., преподаватель ГБПОУ «КБТТК»
 Тхакахова М.А., преподаватель ГБПОУ «КБТТК»
 Хацимова А.М., преподаватель ГБПОУ «КБТТК»
 Дохова А.М., преподаватель ГБПОУ «КБТТК»
 Лигидова А.К., преподаватель ГБПОУ «КБТТК»
 Джансуева Е.В., преподаватель ГБПОУ «КБТТК»
 Шхагапсоева М.Л., преподаватель ГБПОУ «КБТТК»
 Аушева Н.И., преподаватель ГБПОУ «КБТТК»
 Кошеева Л.У., преподаватель ГБПОУ «КБТТК»
 Мамиева Г.Х., преподаватель ГБПОУ «КБТТК»
 Карданова З.А., преподаватель ГБПОУ «КБТТК»
 Киштикова З.Х., преподаватель ГБПОУ «КБТТК»
 Лушева А.Х., преподаватель ГБПОУ «КБТТК»
 Масаева А.Р., преподаватель ГБПОУ «КБТТК»
 Кокоева З.Х., преподаватель ГБПОУ «КБТТК»
 Кужева Г.Г., мастер п/о ГБПОУ «КБТТК»
 Коготыжева Э.М., мастер п/о ГБПОУ «КБТТК»

Рассмотрена и рекомендована решением Педагогического совета
 ГБПОУ «КБТТК», протокол № 1 от 31.08.2020г.

Согласована со стратегическим партнёром (работодателем) ООО
 «Эльбрус Тур», пансионат «Эльбрус».

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения
 - 1.1. Нормативно-правовые основы разработки программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих
 - 1.2. Срок освоения программы и присваиваемые квалификации
 - 1.3. Требования к поступающим на программу
2. Требования к структуре основной профессиональной образовательной программы
3. Требования к результатам освоения образовательной программы
 - 3.1. Перечень общих компетенций
 - 3.2. Перечень профессиональных компетенций
 - 3.3. Конкретизированные требования освоения структурных элементов программ
4. Требования к условиям реализации образовательной программы
 - 4.1. Общесистемные требования к реализации образовательной программы
 - 4.2. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению реализации образовательной программы:
 - 4.3. Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы
5. Документы, определяющие содержание и организацию образовательного процесса (приложения).
 - 5.1. Учебный план (приложение 1)
 - 5.2. График учебного процесса (приложение 2)
 - 5.3. Рабочие программы учебных дисциплин общеобразовательного цикла (приложение 3)
 - Рабочая программа ОУД 01. Русский язык и литература
 - Рабочая программа ОУД 02. Иностранный язык
 - Рабочая программа ОУД 03. Математика: алгебра, начала математического анализа, геометрия
 - Рабочая программа ОУД 04. История

- Рабочая программа ОУД 05. Физическая культура
- Рабочая программа ОУД 06. Основы безопасности жизнедеятельности
- Рабочая программа ОУД 07. Информатика
- Рабочая программа ОУД 08. Физика
- Рабочая программа ОУД 09. Химия
- Рабочая программа ОУД 10. Обществознание
- Рабочая программа ОУД 11. Экономика
- Рабочая программа ОУД 12. Право
- Рабочая программа ОУД 13. Естествознание
- Рабочая программа ОУД 14. Биология
- Рабочая программа ОУД 15. География
- Рабочая программа ОУД 16. Экология
- Рабочая программа УД. География КБР
- Рабочая программа УД. Культура народов КБР
- Рабочая программа УД. Родной язык и литература

5.4. Рабочие программы учебных дисциплин общегуманитарного, социально-экономического цикла (приложение 4)

- Рабочая программа ОГСЭ.01. Основы философии
- Рабочая программа ОГСЭ.02. История
- Рабочая программа ОГСЭ.03. Иностранный язык (профессиональный)
- Рабочая программа ОГСЭ.04. Физическая культура
- Рабочая программа ОГСЭ.05. Русский язык и культура речи
- Рабочая программа ОГСЭ.06. Психология общения

5.5. Рабочие программы дисциплин естественнонаучного цикла (приложение 5)

- Рабочая программа ЕН.01. Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

5.6. Рабочие программы дисциплин общепрофессионального цикла (приложение 6)

- Рабочая программа ОП.01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе
- Рабочая программа ОП.02. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности
- Рабочая программа ОП.03. Экономика организации гостиничного сервиса
- Рабочая программа ОП 04. Бухгалтерский учет гостиничного предприятия
- Рабочая программа ОП.05. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия
- Рабочая программа ОП.06. Безопасность жизнедеятельности
- Рабочая программа ОП.07. Основы маркетинга гостиничных услуг
- Рабочая программа ОП.08. Охрана труда
- Рабочая программа ОП.09. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса

5.7. Рабочие программы профессионального цикла (приложение 4)

- Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01. Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения.
- Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02. Организация деятельности сотрудников службы питания.
- Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.
- Рабочая программа профессионального модуля ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье, горничная, агент по закупкам).
- 5.8. Фонды оценочных средств (приложение 4).

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Нормативно-правовые основы разработки основной профессиональной образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих

Нормативную правовую основу разработки ПООП СПО составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закон Кабардино-Балкарской Республики от 3.04.2014г. № 23-РЗ «Об образовании»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО);
- Профессиональный стандарт "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц" утвержденный Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395);
- Анализ требований отраслевого рынка труда.

Код	Наименование
43.02.14	Гостиничное дело

Профессиональный стандарт

Код	Наименование
33.007	Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц

1.2. Сроки освоения программы и присваиваемые квалификации

Сроки получения СПО по профессии по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в очной форме обучения и присваиваемая квалификация приводятся в таблице 1

На базе	Наименование квалификаций по образованию + по типам программ (для специальностей)	Сроки освоения программы
среднего общего образования	Специалист по гостеприимству	2 год 10 месяцев

основного общего образования		3 года 10 месяцев
------------------------------	--	-------------------

Соответствие профессиональных модулей присваиваемым квалификациям (сочетаниям профессий)

<i>Наименование ПМ (Наименования берутся из ФГОС)</i>	<i>Квалификации для специальностей</i>
ПМ 01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения	специалист по гостеприимству
ПМ 02. Организация и контроль деятельности сотрудников службы питания	специалист по гостеприимству
ПМ 03. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	специалист по гостеприимству
ПМ 04. Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.	специалист по гостеприимству
ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье, горничная, агент по закупкам)	портье, горничная, агент по закупкам

1.3. Требования к поступающим на программу

Условия поступления на программу

Абитуриент должен иметь среднее общее образование или основное общее образование, о чем и должен предоставить один из соответствующих документов:

- аттестат о среднем общем образовании/основном общем образовании;
- диплом о среднем профессиональном образовании по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих, если в нем есть запись о получении предьявителем среднего общего образования.

II. ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Получение СПО по специальности на базе основного общего образования осуществляется с одновременным получением среднего общего образования в пределах примерной основной образовательной программы по специальности СПО. В этом случае программа СПО, реализуемая на базе основного общего образования, разрабатывается на основе требований соответствующих федеральных государственных образовательных стандартов среднего общего образования и СПО с учетом получаемой специальности.

Срок освоения программы в очной форме обучения для лиц, обучающихся на базе основного общего образования, увеличивается на 52 недели из расчета:

теоретическое обучение (при обязательной учебной нагрузке 36 часов в неделю)	39 нед
промежуточная аттестация	2 нед.
каникулы	11 нед.

Распределение обязательной и вариативной части программы

ПООП распределяет обязательную часть – не более 70% объема нагрузки, предусмотренной сроком освоения данной программы, указанным во ФГОС.

Не менее 30% - предусмотрено для формирования вариативной части, распределяемой образовательной организацией при разработке рабочей программы направленной на освоение дополнительных элементов программы, с целью обеспечения соответствия выпускников требованиям регионального рынка труда и международных стандартов.

Вариативная часть составляет 1274 часов на базе среднего общего образования.

Основная профессиональная образовательная программа подготовки специалистов по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, имеет следующую структуру:

Учебный цикл	Объем основной профессиональной образовательной программы в часах
Учебный дисциплины по выбору	148
Общий гуманитарный и социально-экономический цикл	468
Математический и общий естественнонаучный цикл	144
Общепрофессиональный цикл	612
Профессиональный цикл	1184
Учебная практика	648
Производственная практика	576
Преддипломная практика	216
Промежуточная аттестация	252
Государственная итоговая аттестация	216
Общий объем основной профессиональной образовательной программы	4464

Перечень, содержание, объем, и порядок реализации дисциплин и модулей основной профессиональной образовательной программы определен в соответствии с рабочими программами учебных дисциплин и профессиональных модулей.

В общепрофессиональном и профессиональном циклах выделен объем работы студентов под руководством преподавателя по видам учебных занятий (урок, практическое занятие, семинар, лекция, консультация), практики (в профессиональном цикле) и самостоятельной работы.

На проведение лабораторно-практических занятий и практик при освоении учебных циклов образовательной программы в очной форме обучения выделено 59 % от объема учебных циклов основной профессиональной образовательной программы.

В учебные циклы включена промежуточная аттестация обучающихся, которая осуществляется в рамках освоения учебных циклов соответствии с разработанными и утвержденными в установленном порядке фондами

оценочных средств, позволяющими оценить достижения запланированных результатов обучения по отдельным дисциплинам, профессиональным модулям и практикам.

Профессиональный цикл основной профессиональной образовательной программы включает профессиональные модули, которые сформированы в соответствии с основными видами деятельности.

В профессиональный цикл основной профессиональной образовательной программы включены учебная практика и производственная практика.

Учебная и производственная практика проводятся при освоении студентами профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализовываются как в несколько периодов, так и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей.

На проведение практик выделена часть профессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в объеме 36% от отведенного объема часов.

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы в виде демонстрационного экзамена. Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы определены в соответствии с Положением о проведении государственной итоговой аттестации выпускников по программам подготовки специалистов среднего звена и защиты выпускной квалификационной работы по специальностям среднего профессионального образования.

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения образовательной программы выражаются в виде профессиональных и общих компетенций.

3.1. Перечень общих компетенций

Выпускник, освоивший программу СПО по профессии (специальности) должен обладать общими компетенциями

Код	Наименование общих компетенций
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 общечеловеческих ценностей
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 языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3.2. Перечень профессиональных компетенций

Выпускник, освоивший программу СПО по профессии (специальности) должен обладать профессиональными компетенциями

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций (Берется из п. 2.4. ФГОС по профессии (специальности))
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ВД 2	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ВД 3	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ВД 5	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

3.3. Конкретизированные требования освоения структурных элементов программ

Спецификация профессиональных компетенций

Профессиональные модули составляют основу примерной образовательной программы, поскольку именно они формируют профессиональные компетенции и от их содержания зависит набор и содержание дисциплин ОПД и ЕН.

Содержание каждого профессионального модуля состоит из совокупности содержания разделов, обеспечивающих освоение профессиональных компетенций.

Освоение каждой профессиональной компетенции осуществляется в рамках отдельного Раздела ПМ. При необходимости один раздел может объединять 2 ПК. (Это допускается в случае тесного сопряжения двух ПК).

Для каждого раздела ПМ, оформляется Спецификация. Количество спецификаций равняется количеству подлежащих освоению профессиональных компетенций.

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

Спецификация 1.1.

ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале		
Действия	Умения	Знания
Планирование деятельности службы приема и размещения;	Осуществлять планирование, деятельности службы приема и размещения;	Структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;	Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; Направленность работы подразделений службы приема и размещения; Функциональные обязанности сотрудников; Правила работы с информационной базой данных гостиницы;
Материально технические ресурсы Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»: Стойка ресепшн;		

Композиция из цветов; Оборудование: Сейф, ключи, POS терминал для кредитных карт (имитация), телефон, брошюры отеля, бланки, калькулятор, лотки и папки для бумаги; Корзина для мусора АРМ-преподавателя; АРМ-студента; АСУ предприятием: Opera, Fidelio, PMS Libra; Мультимедийное оборудование: Колонки, Панель плазменная; Принтер; Комплект учебно-методической документации, ЭОР

Спецификация 1.2.

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы		
Действия	Умения	Знания
Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;	Стандартное оборудование службы приема и размещения; Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;	Методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения
Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения	Кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности; Требования к облаживающему персоналу службы приема и размещения;
Координация деятельности подчиненных	Регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами	Организацию службы приема и размещения; Стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей; Правила приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей;

	и иными сторонними организациями; Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);	Правила регистрации иностранных гостей; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Выполнять обязанности ночного портье	Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита
Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения	Информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций	Правила поведения в конфликтных ситуациях; Правила работы с возражениями гостей.
Материально технические ресурсы Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»: Стойка ресепшн; Композиция из цветов; Оборудование: Сейф, ключи, POS терминал для кредитных карт (имитация), телефон, брошюры отеля, бланки, калькулятор, лотки и папки для бумаги; Корзина для мусора, АРМ-преподавателя; АРМ-студента; АСУ предприятием: Opera, Fidelio, PMS Libra; Мультимедийное оборудование: Колонки, Панель плазменная; Принтер; Комплект учебно-методической документации, ЭОР.		

Спецификация 1.3.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества		
Действия	Умения	Знания
Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов	Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; Критерии и показатели качества обслуживания; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Категории гостей и особенности обслуживания;

службы приема и размещения	службы приема и размещения; Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; Анализировать результаты деятельности	
Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных;	Методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения;
Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	Контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей;	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
Материально технические ресурсы Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»: Стойка ресепшн; Композиция из цветов; Оборудование: Сейф, ключи, POS терминал для кредитных карт (имитация), телефон, брошюры отеля, бланки, калькулятор, лотки и папки для бумаги; Корзина для мусора АРМ-преподавателя; АРМ-студента; АСУ предприятием: Opera, Fidelio, PMS Libra; Мультимедийное оборудование: Колонки, Панель плазменная; Принтер; Комплект учебно-методической документации, ЭОР.		

ПМ 02. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания».

Спецификация 2.1.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.			
Действия	Умения	Знания	Ресурсы
Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам.	Осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке;	Законодательные и нормативные актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; ГОСТ Р 50647-2010. Национальный стандарт российской федерации ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования; ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация предприятий; ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.	Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»: АРМ-преподавателя АРМ-студента Мультимедийное оборудование Панель плазменная Samsung PS-50 B850 Принтер Star 654 Комплект учебно-методической документации, ЭОР.
Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;	Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;	Задач, функций, особенностей организаций разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;	
	Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами; Планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования)	Нормы обслуживания, методики определения численности персонала для предоставления услуг высокого качества Методика определения потребностей службы	

	различных подразделений службы питания.	питания в материальных ресурсах и персонале Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей. Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке	
--	---	---	--

Спецификация 2.2.

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.			
Действия	Умения	Знания	Ресурсы
Организация деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;	Этапов процесса обслуживания; Технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандарты организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке	«Учебно-производственная мастерская при лаборатории" (учебный ресторан) Салат-бар Шкаф винный комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья; - инструкция и журнал по технике безопасности; - комплект учебно-методической документации. Технические средства обучения: - мультимедийный проектор; - телевизор; - компьютер. «Учебно-производственная
Координация деятельности сотрудников службы питания	выполнять регламенты службы питания; формировать фонд нормативных и технических документов службы питания на современном уровне; использовать информационные	регламенты службы питания; НТД регламентирующие работу службы питания; документооборот службы питания; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок	

	технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке;	регистрации документов и ведения контроля за их исполнением;	мастерская при лаборатории" (учебный бар): Блендер VEMA FR 2055 Кофемашина SAECO ROYAL Cappuccino Silver-gray Льдогенератор SIMAG Машина посудомоечная ELECTROLUX WT4 Миксер д/мол.коктейлей Моноблок Firich Glaive RT-565-R4 Принтер Star 654 комплекты стеклянной посуды, столового белья; - инструкция и журнал по технике безопасности; - комплект учебно-методической документации. Технические средства обучения: - мультимедийный проектор; - телевизор; - компьютер.
--	---	--	---

Спецификация 2.3.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.			
Действия	Умения	Знания	Ресурсы
Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания Оценка и контроль	контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, с нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного	Специальных видов услуг и форм обслуживания; специализированных технологий и информационных программ, используемых в работе службы питания; Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке	Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории «Информационно-коммуникационных технологий»: -АРМ-преподавателя; -АРМ-студента; - мультимедийное оборудование;

качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса.	питания, в т.ч. на иностранном языке. Разрабатывать, корректировать и контролировать стандарты обслуживания и продаж. Разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания; Эффективно решать вопросы, возникшие в незапланированной ситуации.	методы оценки качества предоставленных услуг; нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества; особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы Критерии и показатели качества обслуживания;	- вычислительный блок Forrum Imperium; -комплект интерактивного оборудования MS-PWD 50; -ноутбук Fujitsu Siemens ESPRIMO Mobile V6535, 15 штук; -стол мобильный компьютерный 800*1800*800; - наличие информационных программ: Фиделио, Амадеус, Опера. - комплект учебно-методических материалов Технические средства обучения: - мультимедийный проектор; - телевизор; - компьютер.
--	--	---	---

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

Спецификация 3.1.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.			
Действия (отглагольные существительные)	Умения (глагол)	Знания	Ресурсы
Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;	Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»
Оценка и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации	оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в	методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в	АРМ-преподавателя АРМ-студента Мультимедийное оборудование

номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами;	материальных ресурсах и персонале нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей;	Комплект учебно-методической документации, ЭОР.
---	--	---	---

Спецификация 3.2.

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.			
Действия	Умения	Знания	Ресурсы
Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы	задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице требования к обслуживающему персоналу, цели, средства и формы обслуживания технологии организации процесса обслуживания гостей регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице	«Учебно-тренинговая лаборатория (гостиничный номер)» - инструкция и журнал по технике безопасности; - комплект учебно-методической документации. Технические средства обучения: - мультимедийный проектор; - телевизор; - комплект учебно-методической документации. Технические средства обучения: - мультимедийный проектор; - телевизор; - компьютер - 2 комплекта постельного белья -2 комплекта банного белья, халат, тапочки; -3 комплекта парфюмерно-косметических принадлежностей; -комплект мягкой мебели;
Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы	кадровый состав службы, его функциональные обязанности; квалификационные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса требования к персоналу гостиничного предприятия порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и	

		эксплуатации номерного фонда гостиницы	-кровать, прикроватные тумбочки -оборудование ванной комнаты : душевая кабина, унитаз, раковина.
Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности	виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность; особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т ч.. различных категорий работников;	
Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке	выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке;	регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;	«Учебно-тренинговая лаборатория (гостиничный номер)» - инструкция и журнал по технике безопасности; - комплект учебно-методической документации. Технические средства обучения: - мультимедийный проектор; - телевизор; - комплект учебно-методической документации.
	организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья , инвентаря, оборудования, и эффективного их использования организовывать и контролировать	перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги. требования к их формированию; вила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах; меры площади каждого номера; тему работы коммуникаций; гояние оборудования; вила техники безопасности, противопожарной безопасности ; ки проживания клиентов в номерах; иональную организацию	

	уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки; организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих; контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья; принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг; составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»; осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций; принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта; работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах; заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой; организовывать работу с ключами от гостиничных номеров; организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами; оформлять документы по приемке номеров и	труда на рабочем месте; тему оплаты труда; бования, предъявляемые к качеству выполняемых работ; м жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов); мы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены; вила и особенности применения чистящих и моющих средств; ы и последовательность уборочных операций; овные виды уборочных работ вила техники безопасности при проведении уборочных работ; порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов; принципы и технологии организации досуга и отдыха; порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;	Технические средства обучения: - мультимедийный проектор; - телевизор; - компьютер - 2 комплекта постельного белья -2 комплекта банного белья, халат, тапочки; -3 комплекта парфюмерно-косметических принадлежностей; -комплект мягкой мебели; -кровать, прикроватные тумбочки -оборудование ванной комнаты : душевая кабина, унитаз, раковина.
--	--	---	---

	переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке.	правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей проживающих; правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей; терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
Взаимодействие со службой приема и	осуществлять взаимодействие и координацию	особенности взаимодействия службы обслуживания и	

размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;	эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы	
Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;	виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	

Спецификация 3.3.

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

Действия	Умения	Знания	Ресурсы
Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	контролировать соблюдение требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда контролировать процесс обслуживания гостей	правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; критерии и показатели качества обслуживания; критерии оценки качества обслуживания	наличие информационных программ комплект учебно-методических материалов Технические средства обучения: - мультимедийный проектор; - телевизор; - компьютер.

	анализировать результаты деятельности		
Выявление показателей качества обслуживания	выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания	критерии оценки качества обслуживания; методы оценки качества предоставленной услуги	

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

Спецификация 4.1.

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

Действия	Умения	Знания	Ресурсы
Планирование деятельности службы бронирования и продаж;	Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж;	Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы	Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация и деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»:
Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта	Методика определения потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале Направления работы отделов бронирования и продаж; Функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; Виды каналов сбыта гостиничного продукта	АРМ-преподавателя АРМ-студента АСУ предприятием: Opera, Fidelio, PMS Libra; Телефон, факс; Мультимедийное оборудование Панель плазменная Принтер Комплект учебно- методической документации, ЭОР.

Спецификация 4.2.

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.			
Действия	Умения	Знания	Ресурсы
Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов; Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; Выделять целевой сегмент клиентской базы; Собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; Разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; Планировать и прогнозировать продажи;	Организационные и правовые основы деятельности службы бронирования и продаж Задачи, функции и особенности работы службы бронирования и продаж; Требования к сотрудникам службы, Способы управления доходами гостиницы; Особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; Подходы к сегментации клиентов, методики составления профиля клиента, особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования ср и выделения его конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; Каналы и технологии продаж гостиничного продукта; Основы ценообразования, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия; Методов максимизации доходов гостиницы; Методики оценки конкурентного окружения,	Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация и деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»: АРМ-преподавателя АРМ-студента АСУ предприятием: Opera, Fidelio, PMS Libra; Телефон, факс; Мультимедийное оборудование Панель плазменная Принтер Комплект учебно-методической документации, ЭОР.

		Психологические модели потребительских мотиваций	
Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта.	Кадровый состав службы бронирования и продаж, его функциональные обязанности; Квалификационные характеристики должностей (профессий) гостиничной сферы Профессиональные компетенции сотрудника службы бронирования и продаж гостиницы и основы его самопрезентации Требования к персоналу ср Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы бронирования и продаж гостиницы Каналы сбыта: внешние, в частности, gds, и внутренние – и особенности работы с ними	
Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности	Виды стимулирования труда персонала службы бронирования и продаж, их эффективность; Принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;	
Координация деятельности подчиненных	Выполнять регламенты службы бронирования и продаж; Формировать фонд нормативных и технических документов службы бронирования и продаж на современном уровне;	Регламенты службы бронирования и продаж; Нормативные документы регламентирующие работу службы бронирования и продаж; Документооборот службы бронирования и продаж; Особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и	

		финансово-расчетных документов; Порядок регистрации документов и ведения контроля их исполнения;	
	Организовывать подготовку к работе необходимых ресурсов: клиентские базы, базы партнерских компаний; программы бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы – и эффективного их использования	Перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;	
	Вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике СР	Особенности ведения переговоров: телефонных / личных; Особенности деловой электронной переписки; Особенности презентации объекта продажи; Особенности ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия Методы расчета цены гостиничных услуг и управления доходами; Понятие и варианты тарифов	
	Проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.		
Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами	Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами)	Особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	

(службами) гостиничного комплекса	гостиничного комплекса;		
Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;	Методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения	

Спецификация 4.3.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества продажи гостиничного продукта.

Действия	Умения	Знания	Ресурсы
Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж	Контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда в процессе работы в службе бронирования и продаж; Контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж Анализировать результаты деятельности Разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.	Правила и нормы охр аны труда, техники без опасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе работы с клиентами; Стандарты работы и регламенты службы бронирования и продаж; критерии и показатели качества деятельности; Современные методы и технологии повышения эффективности работы по сбыту гостиничного продукта	Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация и деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»: АРМ- преподавателя АРМ-студента АСУ предприятием: Opera, Fidelio, PMS Libra; Телефон, факс; Мультимедийное оборудование Панель плазменная Принтер Комплект учебно- методической документации, ЭОР.
Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж	Выбирать и определять показатели качества работы службы бронирования и продаж, Определять эффективность	Критерии и методы оценки качества работы службы бронирования и продаж; Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;	

	мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; Разрабатывать и представлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	виды отчетности по продажам	
--	---	-----------------------------	--

3.2. Спецификация общих компетенций

Приведенные ниже спецификации общих компетенций будут полезны для формирования содержания учебных дисциплин и междисциплинарный курс.

Спецификация общих компетенций

Шифр комп.	Наименование компетенций	Дискрипторы (показатели сформированности)	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий Оценка рисков на каждом шагу Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего	Распознавать задачу и/или проблему в профессионально м и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессионально й и смежных сферах;	Актуальный профессионал ьный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессионал ьном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессионал ьной и смежных областях; Методы работы в профессионал ьной и смежных сферах.

		плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.	Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Планировать процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной научной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования

ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	Понимать значимость своей профессии (специальности) Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей.	Описывать значимость своей профессии Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Сущность гражданско-патриотической позиции Общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 8	Использовать средства физической	Сохранение и укрепление здоровья посредством	Использовать физкультурно-оздоровительную	Роль физической культуры в

	культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	использования средств физической культуры Поддержание уровня физической подготовленности для успешной реализации профессиональной деятельности	деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)	общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; Основы здорового образа жизни; Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности) Средства профилактики перенапряжения
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)

			профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК 11	ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Определение инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности Составлять бизнес план Презентовать бизнес-идею Определение источников финансирования Применение грамотных кредитных продуктов для открытия дела	Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности Оформлять бизнес-план Рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования	Основы предпринимательской деятельности Основы финансовой грамотности Правила разработки бизнес-планов Порядок выстраивания презентации Кредитные банковские продукты

4. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛОВИЯМ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Требования к условиям реализации основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело включают в себя общесистемные требования, требования к материально-техническому, учебно-методическому обеспечению, кадровым и финансовым условиям реализации основной профессиональной образовательной программы.

4.1. Общесистемные требования к реализации основной профессиональной образовательной программы.

ГБПОУ «КБТТК» располагает на праве оперативного управления материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных учебным планом и графиком учебного процесса.

4.2. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению реализации основной профессиональной образовательной программы.

ГБПОУ «КБТТК», реализующее программу подготовки специалистов по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов теоретических и практических занятий, дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки, учебной практики, текущих и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Все учебные помещения, аудитории, лаборатории, учебная столовая, оснащены оборудованием, техническими средствами обучения и материалами.

Перечень кабинетов, лабораторий, мастерских и других помещений:

Кабинеты:

Общеобразовательный цикл:

- русский язык и литература;
- иностранные языки;

- математика;
- история, обществознание;
- ОБЖ;
- физика;
- химия, биология;
- ОБЖ, Экология;

Общегуманитарный и социально-экономический цикл:

- основы философии;
- иностранные языки (профессиональные);
- физическая культура (спортзал);
- русский язык и культура речи;

Математический и общий естественнонаучный цикл:

- информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

Общепрофессиональный цикл:

- менеджмент;
- экономика, бухгалтерский учёт;
- техническое оснащение ПГХ;
- маркетинг;

Профессиональный цикл:

- гостиничный сервис;
- лингафонные кабинеты (3 кабинета).

Лаборатории:

- химии;
- физики;
- лаборатория «Вкуса» - организация деятельности службы сотрудников питания;
- центр формирования профессиональных компетенций по профессии «Официант, бармен».

Мастерские:

- тренинговая гостиница - центр формирования профессиональных компетенций по специальности Гостиничное дело; по профессиям: Портье, Горничная

Спортивный комплекс:

- спортивный зал;
- открытый стадион широкого профиля с элементами полосы препятствий;
- тренажерный зал.

Залы:

Библиотечно-информационный центр с выходом в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ГБПОУ «КБТТК».

Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам.

Основная профессиональная образовательная программа обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Библиотечный фонд ГБПОУ «КБТТК» укомплектован печатными изданиями или электронными изданиями по каждой дисциплине, модулю из расчета одно печатное издание по каждой дисциплине, модулю на одного обучающегося.

Библиотечный фонд ГБПОУ «КБТТК» укомплектован печатными изданиями основной и дополнительной учебной литературы, вышедшими за последние 5 лет.

При использовании электронных изданий ГБПОУ «КБТТК» обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном кабинете в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.

Основная профессиональная образовательная программа подготовки специалистов по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, кондитер

обеспечена комплектом учебно-методической документации, который включает:

- Учебный план (приложение 1);
- График учебного процесса (приложение 2);
- Рабочие программы общеобразовательных учебных дисциплин (приложение 3);
- Рабочие программы общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин (приложение 4);
- Рабочие программы математических и общих естественнонаучных дисциплин (приложение 5);
- Рабочие программы дисциплин общепрофессиональных дисциплин (приложение 6);
- Рабочие программы профессиональных модулей, МДУ, УП и ПП (приложение 7);
- Фонды оценочных средств (приложение 8).

Фонды оценочных средств формируются для контроля и оценки результатов подготовки и учета индивидуальных образовательных достижений, обучающихся и используются для проведения: текущего контроля успеваемости; промежуточной аттестации обучающихся; государственной итоговой аттестации обучающихся.

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по каждой дисциплине и профессиональному модулю разрабатываются ГБПОУ «КБТТК» самостоятельно и утверждаются в порядке, установленном Положением о периодичности и порядке текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся, утвержденным решением педагогического совета.

Фонды оценочных средств (ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплинам и междисциплинарным курсам в составе профессиональных модулей разрабатываются и утверждаются ГБПОУ «КБТТК» самостоятельно.

Фонды оценочных средств для экзамена (квалификационного) по профессиональным модулям, а также для государственной итоговой аттестации разрабатываются и утверждаются ГБПОУ «КБТТК» после предварительного положительного заключения работодателей.

Для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплинам (междисциплинарным курсам) кроме преподавателя конкретной дисциплины (междисциплинарного курса) в качестве внешних экспертов привлекаются преподаватели смежных дисциплин (курсов), заместители директора, методист. Для максимального приближения программ промежуточной аттестации обучающихся по профессиональным модулям к условиям их будущей профессиональной деятельности ГБПОУ «КБТТК» в качестве внештатных экспертов привлекаются работодатели.

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план, если иное не установлено порядком проведения государственной итоговой аттестации по профессии.

Государственная итоговая аттестация включает подготовку и защиту выпускной квалификационной работы в виде демонстрационного экзамена. Обязательное требование - соответствие тематики выпускной квалификационной работы содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

4.3. Требования к кадровым условиям реализации основной профессиональной образовательной программы.

4.3.1. В ГБПОУ «КБТТК» реализация основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело, обеспечивается педагогическими работниками, а также лицами, привлекаемыми к реализации основной профессиональной образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области

профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

Обязательным условием привлечения к образовательной деятельности лиц, не состоящих в штате организации, является наличие стажа работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Квалификация педагогических работников ГБПОУ «КБТТК» отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах.

Педагогические работники ГБПОУ «КБТТК», привлекаемые к реализации основной профессиональной образовательной программы на регулярной основе, не реже 1 раза в 3 года получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации для расширения спектра профессиональных компетенций, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности в общем числе педагогических работников ГБПОУ «КБТТК», реализующих основную профессиональную образовательную программу подготовки специалистов по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, составляет 75 %.

4.3.2. Требования к финансовым условиям реализации основной профессиональной образовательной программы.

Финансовое обеспечение реализации основной профессиональной образовательной программы осуществляется в объеме не ниже базовых нормативных затрат на оказание государственной услуги по реализации имеющей государственную аккредитацию основной профессиональной образовательной программы СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело за счет средств регионального бюджета.

4.3.3. Требования к применяемым механизмам оценки качества основной профессиональной образовательной программы.

Качество основной профессиональной образовательной программы определяется в рамках системы внутренней оценки.

Основная профессиональная образовательная программа согласована с ООО «Эльбрус-тур, пансионат Эльбрус» в лице директора Согаева Дахира Рамазановича.