

Утверждаю:

Директор ОАПОУ

«Валдайский аграрный  
техникум»

\_\_\_\_\_ Н.В.Федорова

«20»декабря

2019 г.

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ПРОГРАММА СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»**

базовой подготовки

Квалификация: Специалист по гостеприимству

Форма обучения: очная

Нормативный срок обучения на базе основного  
общего образования - 3 года 10 месяцев

Валдай 2019г.

**Организация-разработчик:** Областное автономное профессиональное образовательное учреждение «Валдайский аграрный техникум»

**Разработчики:**

Ткаченко Т.И. - заместитель директора по учебно-методической работе  
Гурьев А.В. - заместитель директора по практическому обучению  
Андреева Н.С. – заведующая отделением

Программа рассмотрена и одобрена на заседании педагогического совета  
протокол № 2 \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

# Содержание

<b>1. Общие положения.....</b>	<b>4</b>
1.1. Аннотация.....	4
1.2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника.....	6
1.3. Нормативно-правовые основания разработки основной образовательной программы среднего профессионального образования (ОПОП СПО).....	7
1.4. Требования к поступлению.....	9
1.5. Сроки освоения программы и присваиваемые квалификации.....	9
1.6. Соответствие профессиональных модулей присваиваемым квалификациям.....	10
1.7. Порядок реализации программы среднего общего образования для обучающихся на базе основного общего образования.....	10
<b>2. Требования к результатам освоения образовательной программы.....</b>	<b>11</b>
2.1. Перечень общих компетенций.....	11
2.2. Перечень профессиональных компетенций.....	11
<b>3. Порядок разработки структуры образовательной программы.....</b>	<b>13</b>
3.1. Проектирование процесса освоения профессиональных компетенций.....	16
3.2. Проектирование процесса освоения общих компетенций.....	37
3.3. Формирование перечня учебных дисциплин в структуре программы.....	44
3.3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.....	44
3.3.2. Конкретизированные требования общепрофессиональных дисциплин.....	80
3.3.3. Требования к результатам освоения по дисциплинам математического и общего естественно-научного цикла.....	107
3.3.4. Требования к результатам освоения дисциплин ОГСЭ.....	108
<b>4. Методическая документация, определяющая содержание и организацию образовательного процесса.....</b>	<b>111</b>
4.1. Рабочий учебный план.....	111
4.2. Рабочий календарный учебный график.....	118
4.3. Контроль и оценка результатов освоения примерной образовательной программы ...	119
4.4. Условия реализации образовательной программы.....	120

## 1. Общие положения

### 1.1. Аннотация

Основная профессиональная образовательная программа (далее ОПОП) представляет собой систему документов, направленных на реализацию подготовки специалистов в профессиональных образовательных организациях, разработанных в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», приказ от 09.02.16 № 1552, зарегистрированный в Минюсте 26.12.2016 года №44974.

ОПОП регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки специалистов по определенным ФГОС квалификациям и включает в себя: учебный план, календарный график, график учебного процесса, примерные программы учебных дисциплин (модулей), контрольно-измерительные материалы по учебным дисциплинам и профессиональным модулям.

Концептуальной базой разработки ОПОП СПО 43.02.14 «Гостиничное дело» являются:

- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- 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 №37395);

Программа направлена на формирование у выпускника общих и профессиональных компетенций, приобретение знаний, умений и опыта практической работы, необходимых для выполнения основных видов деятельности. Настоящая программа полностью отражает требования работодателей.

Структура ОПОП включает обязательную (базовую) часть, составляющую 70% от общего объема времени, отведенного на ее освоение, и часть, формируемую участниками образовательных отношений (вариативную часть) в объеме 30%. ОПОП содержит описание минимально необходимого материально-технического оснащения учебного процесса, требующегося для обеспечения достижения результатов обучения.

Образовательная программа имеет следующую структуру:

- общий гуманитарный и социально-экономический цикл;
- математический и общий естественнонаучный цикл;
- общепрофессиональный цикл;
- профессиональный цикл;
- государственная итоговая аттестация, которая завершается присвоением квалификации (квалификаций, выбранной образовательной организацией).

В учебные циклы включается промежуточная аттестация обучающихся, которая осуществляется в рамках освоения указанных циклов в соответствии с разработанными комплектами контрольно-измерительных материалов (КИМ), позволяющими оценить достижения обучающихся по отдельным дисциплинам, модулям и практикам.

Профессиональный цикл ОПОП СПО включает профессиональные модули, которые формируются в соответствии с основными видами деятельности, а также учебную и производственную практику.

Учебная практика проводится при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализуется учебная практика рассредоточено, производственная практика концентрированно.

Содержание программ профессиональных модулей и комплектов контрольноизмерительных материалов разработано на основе спецификаций, составленных по каждой профессиональной компетенции. В структуру освоения каждого вида профессиональной деятельности на смену экзаменам (квалификационным) введены демонстрационные экзамены. Оценочные материалы для них разработаны в соответствии с требованиями профессиональных стандартов и в соответствии с заданиями и системой оценки Национальных чемпионатов движения WorldSkills Russia (WSR).

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (дипломного проекта) и демонстрационного экзамена.

Отличительной особенностью ОПОП 43.02.14 «Гостиничное дело» является возможность реализации образовательной программы с использованием сетевой формы, дистанционных образовательных технологий, 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;
- содержание контрольно-измерительных материалов по оценке результатов освоения программы;
- требования к результатам освоения программы;
- требования к учебно-методическому обеспечению программы.

**Цель настоящей ОПОП СПО:** подготовка высококвалифицированных специалистов в области гостиничного дела, обладающих профессиональными и общими компетенциями, востребованных на рынке труда.

**Задачи программы:**

- обеспечить получение качественных базовых гуманитарных, социальных, экономических, математических и естественно-научных знаний, востребованных обществом;
- подготовить выпускников к успешной работе в сфере сетевого и системного администрирования;
- создать условия для овладения общими компетенциями, способствующими его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда;
- сформировать социально-личностные качества выпускников: целеустремленность, организованность, трудолюбие, коммуникабельность, умение работать в коллективе, ответственность за конечный результат своей профессиональной деятельности и деятельность подчинённых, гражданственность, толерантность, способность самостоятельно приобретать и применять новые знания и умения, организовать работу в подразделении организации;
- обеспечить учет требований профессиональных стандартов при определении действий, умений и знаний по профессиональным модулям и дисциплинам;
- обеспечить разработку контрольно-измерительных материалов для проведения демонстрационного экзамена в формате WorldSkills.

Перечень сокращений, используемых в тексте ОПОП:

- ФГОС СПО - Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования;
- ОПОП - основная профессиональная образовательная программа;
- МДК - междисциплинарный курс;
- ПМ - профессиональный модуль;
- ОК - общие компетенции;
- ПК - профессиональные компетенции;
- Цикл ОГСЭ - общий гуманитарный и социально-экономический цикл;
- Цикл ЕН - математический и общий естественнонаучный цикл.

## **1.2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника**

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению основных видов деятельности согласно получаемой квалификации специалиста среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело»:

- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения;
- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Соотнесение основных видов деятельности  
и квалификаций специалиста среднего звена при формировании

образовательной программы

Основные виды деятельности	Наименование квалификации(й) специалиста среднего звена
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Специалист по гостеприимству
Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	Специалист по гостеприимству
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Специалист по гостеприимству
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Специалист по гостеприимству

3.2. Соответствие профессиональных модулей присваиваемым квалификациям

Наименование основных видов деятельности	Наименование профессиональных модулей	Специалист по гостеприимству
1	2	3
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПМ 01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения	осваивается
Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	ПМ 02 Организация деятельности сотрудников службы питания	осваивается
Организация и контроль текущей деятельности работников службы	ПМ 03 Организация деятельности службы	осваивается
1	2	3
обслуживания и эксплуатации номерного фонда	обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПМ 04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	осваивается

Возможные места работы выпускников по специальности 43.02.14 Гостиничное дело: гостиницы, в т.ч. малые и иные средства размещения; специализированные (производственно-эксплуатационных) подразделения (служб) гостиниц и иных средств размещения.

Условиями допуска к работе является наличие личной медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством порядке.

### 1.3. Нормативно-правовые основания разработки основной образовательной программы среднего профессионального образования (ООП СПО)

Нормативную правовую основу разработки ОПОП СПО составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт (ФГОС) по профессии (специальности) среднего профессионального образования (СПО)», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. №1548;

Код	Наименование
43.02.14	Гостиничное дело

- 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 № 37395)

Код	Наименование
33.007	Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 февраля 2014 г. № 92 «Об утверждении правил участия объединений работодателей в мониторинге и прогнозировании потребностей экономики в квалифицированных кадрах, а также в разработке и реализации государственной политики в области профессионального образования и высшего образования»;

- Стратегия развития системы подготовки кадров и формирования прикладных квалификаций в Российской Федерации на период до 2020 года;

- Приказ Минобрнауки России от 18 апреля 2013 г. № 291 «Об утверждении положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования»;

- Письмо Минобрнауки России от 17 марта 2015 г. № 06-259 «Рекомендации по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования»;

- Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 464 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования";

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.12.2014 года № 1580 «О внесении изменений в Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г. № 464»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.05.2014 г. № 594 (ред. от 09.04.2015 г.) «Об утверждении Порядка разработки примерных основных образовательных программ, проведения их экспертизы и ведения реестра примерных основных образовательных программ»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.01.2014 года № 36 (ред. от 11.12.2015) «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам среднего профессионального образования»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 31 марта 2014 г. № 487-р "Об утверждении комплексного плана мероприятий по разработке профессиональных стандартов, их независимой профессионально-общественной экспертизе и применению на 2014-2016 годы" (п. 13, 15);

- Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н "Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов";

- Приказ Минобрнауки России от 9 декабря 2016 года № 1548 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.06 «Сетевое и системное администрирование» (зарегистрированный Министерством юстиции Российской Федерации 19 октября 2015 г., регистрационный №39361);

- Приказ Минобрнауки России от 16 августа 2013 г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 1 ноября 2013 г., регистрационный № 30306);

- Приказ Минобрнауки России от 18 апреля 2013 г. № 291 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 июня 2013 г., регистрационный № 28785);

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 октября 2015 года №684н «Об утверждении профессионального стандарта 06.026 «Системный администратор информационно-коммуникационных систем, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (Зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 октября 2015 года, регистрационный № 39361);

- Устав ОАПОУ «Валдайский аграрный техникум»
- Положение по формированию основной профессиональной образовательной программы;
- Положение по разработке рабочих программ учебных дисциплин;
- Положение по разработке рабочих программ профессиональных модулей;
- Положение об учебной и производственной практике студентов;
- Положение о текущем контроле знаний и промежуточной аттестации студентов;
- Положение по организации итоговой государственной аттестации выпускников и защите выпускной квалификационной работы.

#### 1.4. Требования к поступлению

При поступлении на обучение по программе «Гостиничное дело» абитуриент должен иметь:

- основное общее образование и предоставить в приемную комиссию аттестат об основном общем образовании;
- диплом о начальном профессиональном образовании (до 2013 г.);
- диплом о среднем профессиональном образовании (программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих).

#### 1.5. Сроки освоения программы и присваиваемые квалификации

Сроки получения СПО по профессии (специальности) «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
среднего общего образования	Специалист по гостеприимству	2 года 10 месяцев
основного общего образования		3 года 10 месяцев

Срок получения образования по образовательной программе в заочной форме обучения, вне зависимости от применяемых образовательных технологий, увеличивается по сравнению со сроком получения образования в очной форме обучения:

- не более чем на 1,5 года при получении образования на базе основного общего образования;
- не более чем на 1 год при получении образования на базе среднего общего образования.

При обучении по индивидуальному учебному плану срок получения образования по образовательной программе вне зависимости от формы обучения составляет не более срока получения образования, установленного для соответствующей формы обучения. При обучении по индивидуальному учебному плану обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья срок получения образования может быть увеличен не более чем на 1 год по сравнению со сроком получения образования для соответствующей формы обучения.

Конкретный срок получения образования и объем образовательной программы, реализуемый за один учебный год, в заочной форме обучения, по индивидуальному учебному плану определяются образовательной организацией самостоятельно.

## 1.6. Соответствие профессиональных модулей присваиваемым квалификациям

Наименование ПМ	Квалификации (для специальностей СПО) / Сочетание профессий (для профессий СПО)
	<b>Специалист по гостеприимству</b>
1	2
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	+
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	+
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	+
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	+

## 1.7. Порядок реализации программы среднего общего образования для обучающихся на базе основного общего образования

Получение СПО по специальности на базе основного общего образования осуществляется с одновременным получением среднего общего образования в пределах 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.

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

### 2.1. Перечень общих компетенций

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

## 2. Требования к результатам освоения образовательной программы

Код	Наименование общих компетенций
<i>ОК1.</i>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
<i>ОК 2.</i>	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
<i>ОК 3.</i>	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
<i>ОК 4.</i>	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
<i>ОК 5.</i>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
<i>ОК 6.</i>	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей
<i>ОК 7.</i>	Содействовать сохранению окружающей среды, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
<i>ОК 8.</i>	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
<i>ОК 9.</i>	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
<i>ОК 10.</i>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
<i>ОК 11.</i>	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

### 2.2. Перечень профессиональных компетенций

Выпускник, освоивший программу СПО по специальности должен обладать профессиональными компетенциями:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
<i>ВД 1.</i>	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
<i>ПК 1.1.</i>	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
<i>ПК 1.2.</i>	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
<i>ПК 1.3.</i>	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
<i>ВД 2.</i>	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания
<i>ПК 2.1.</i>	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
<i>ПК 2.2.</i>	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
<i>ПК 2.3.</i>	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
<i>ВД 3.</i>	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
<i>ПК 3.1.</i>	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
<i>ПК 3.2.</i>	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
<i>ПК 3.3.</i>	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
<i>ВД 4.</i>	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
<i>ПК 4.1.</i>	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
<i>ПК 4.2.</i>	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
<i>ПК 4.3.</i>	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
<i>ВД 4.</i>	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: портье, горничная, агент по закупкам.

### 3. Порядок разработки структуры образовательной программы

Структура образовательной программы включает обязательную часть и часть, формируемую участниками образовательных отношений (вариативную часть).

Обязательная часть образовательной программы направлена на формирование общих и профессиональных компетенций, ФГОС СПО, и должна составлять не более 70 процентов от общего объема времени, отведенного на ее освоение.

Вариативная часть образовательной программы (не менее 30 процентов) дает возможность расширения основного(ых) вида(ов) деятельности, к которым должен быть готов выпускник, освоивший образовательную программу, согласно выбранной квалификации, настоящего ФГОС СПО, углубления подготовки обучающегося, а также получения дополнительных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами регионального рынка труда.

Образовательная программа имеет следующую структуру:

- общий гуманитарный и социально-экономический цикл;
- математический и общий естественнонаучный цикл;
- общепрофессиональный цикл;
- профессиональный цикл;
- государственная итоговая аттестация, которая завершается присвоением квалификации специалиста среднего звена.

#### Структура и объем образовательной программы

Таблица 1

Структура образовательной программы	Объем образовательной программы в академических часах при получении квалификации специалиста среднего звена "Специалист по гостеприимству"
Общий гуманитарный и социальноэкономический цикл	516
Математический и общий естественнонаучный цикл	147
Общепрофессиональный цикл	845
Профессиональный цикл	2270
Государственная итоговая аттестация	216
Общий объем образовательной программы:	
на базе основного общего образования, включая получение среднего общего образования в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования	5940

Перечень, содержание, объем и порядок реализации дисциплин и модулей образовательной программы определяется учебным планом с учетом ОПОП по соответствующей специальности.

Для определения объема образовательной программы образовательной организацией может быть применена система зачетных единиц, при этом одна зачетная единица соответствует 32 - 36 академическим часам.

В общем гуманитарном и социально-экономическом, математическом и общем естественнонаучном, общепрофессиональном и профессиональном циклах (далее - учебные циклы) образовательной программы выделяется объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (урок, практическое занятие, лабораторное занятие, консультация, лекция, семинар), практики (в профессиональном цикле) и самостоятельной работы обучающихся.

На проведение учебных занятий и практик при освоении учебных циклов образовательной программы в очной форме обучения выделено не менее 70 процентов от объема учебных циклов образовательной программы, В учебные циклы включается промежуточная аттестация обучающихся, которая осуществляется в рамках освоения указанных циклов в соответствии с разработанными образовательной организацией фондами оценочных средств, позволяющими оценить достижения запланированных по отдельным дисциплинам, модулям и практикам результатов обучения.

Обязательная часть общего гуманитарного и социально-экономического цикла образовательной программы должна предусматривать изучение следующих обязательных дисциплин: "Основы философии", "История", "Психология общения", "Иностранный язык в профессиональной деятельности", "Физическая культура".

Общий объем дисциплины "Физическая культура" не может быть менее 160 академических часов. Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья образовательная организация устанавливает особый порядок освоения дисциплины "Физическая культура" с учетом состояния их здоровья.

При формировании образовательной программы образовательная организация предусматривает включение адаптационных дисциплин, обеспечивающих коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Освоение общепрофессионального цикла образовательной программы в очной форме обучения предусматривает изучение дисциплины "Безопасность жизнедеятельности" в объеме 68 академических часов, из них на освоение основ военной службы (для юношей) - 70 процентов от общего объема времени, отведенного на указанную дисциплину.

Образовательной программой для подгрупп девушек может быть предусмотрено использование 70 процентов от общего объема времени дисциплины "Безопасность жизнедеятельности", предусмотренного на изучение основ военной службы, на освоение основ медицинских знаний.

Профессиональный цикл образовательной программы включает профессиональные модули, которые формируются в соответствии с основными видами деятельности, предусмотренными настоящим ФГОС СПО.

В профессиональный цикл образовательной программы входят следующие виды практик: учебная практика и производственная практика.

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

Часть профессионального цикла образовательной программы, выделяемого на проведение практик, определяется образовательной организацией в объеме не менее 25 процентов от профессионального цикла образовательной программы.

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (дипломная работа (дипломный проект) Демонстрационный экзамен включается в выпускную квалификационную работу.

Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы и (или) государственного экзамена образовательная организация определяет самостоятельно с учетом ОПОП.

### 3.1. Проектирование процесса освоения профессиональных компетенций

Профессиональные модули составляют основу 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 текущей 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	Ресурсы
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	Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»:
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	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;

<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>	<b>Ресурсы</b>
		информационной базой данных гостиницы	АСУ предприятием: Opera, Fidelio, PMS Libra; Мультимедийное оборудование: Колонки, Панель плазменная; Принтер; Комплект учебнометодической документации, ЭОР

*Спецификация 1.2.*

<b>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</b>			
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>	<b>Ресурсы</b>
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	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;
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	

Действия	Умения	Знания	Ресурсы
Координация деятельности подчиненных	<p>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 и иными сторонними организациями;</p> <p>Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</p> <p>Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</p> <p>Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)</p>	<p>Организацию службы приема и размещения;</p> <p>Стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей; Правила приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей;</p> <p>Правила регистрации иностранных гостей;</p> <p>Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</p> <p>Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям</p>	<p>Мультимедийное оборудование: Колонки, Панель плазменная; Принтер; Комплект учебнометодической документации, ЭОР</p>
Взаимодействие со службами номерного фонда и питания,	Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности	Особенности взаимодействия службы приема и размещения с	

<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>	<b>Ресурсы</b>
другими отделами (службами) гостиничного комплекса	службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Выполнять обязанности ночного портье	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	

*Спецификация 1.3.*

<b>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</b>			
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>	<b>Ресурсы</b>
Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; Анализировать результаты деятельности	Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; Критерии и показатели качества обслуживания; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Категории гостей и особенности обслуживания	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;
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	

<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>	<b>Ресурсы</b>
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	АСУ предприятием: Opera, Fidelio, PMS Libra; Мультимедийное оборудование: Колонки, Панель плазменная; Принтер; Комплект учебнометодической документации, ЭОР

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

*Спецификация 2.1.*

<b>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале</b>			
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>	<b>Ресурсы</b>
Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам; Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	Осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке; Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами; Планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования)	Законодательные и нормативные акты 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; Задач, функций, особенностей организаций разных типов и	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 В850 Принтер Star 654 Комплект учебно-методической документации, ЭОР

Действия	Умения	Знания	Ресурсы
	различных подразделений службы питания	<p>классов, методов и форм обслуживания;</p> <p>Требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; Нормы обслуживания, методики определения численности персонала для предоставления услуг высокого качества; Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;</p> <p>Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания;</p> <p>Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей;</p> <p>Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке</p>	

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.
Координация деятельности сотрудников службы питания	Выполнять регламенты службы питания; формировать фонд нормативных и технических документов службы питания на современном уровне; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке	Регламенты службы питания; НТД регламентирующие работу службы питания; документооборот службы питания; особенности оформления и составления отдельных видов организационно - распорядительных и финансово - расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением	«Учебно-производственная 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

Действия	Умения	Знания	Ресурсы
			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 качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса	Контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т.ч. на иностранном языке. Разрабатывать, корректировать и контролировать стандарты обслуживания и продаж.	Специальных видов услуг и форм обслуживания; специализированных технологий и информационных программ, используемых в работе службы питания; профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; методы оценки качества предоставленных услуг;	Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории «Информационнокоммуникационных технологий»: -АРМ-преподавателя; -АРМ-студента; - мультимедийное оборудование; - вычислительный блок Forrum Imperium; -комплект интерактивного оборудования MS-PWD 50;

<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>	<b>Ресурсы</b>
	Разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания; Эффективно решать вопросы, возникшие в незапланированной ситуации	нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества; особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы; критерии и показатели качества обслуживания	-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.*

<b>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</b>			
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>	<b>Ресурсы</b>
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» -АРМ-преподавателя
Оценка и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;	Методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;	-АРМ-студента Мультимедийное оборудование Комплект учебно-методической документации, ЭОР

<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>	<b>Ресурсы</b>
	определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии с установленными нормативами	нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей	

*Спецификация 3.2.*

<b>ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</b>			
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>	<b>Ресурсы</b>
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	«Учебно-тренинговая лаборатория (гостиничный номер) - инструкция и журнал по технике безопасности; - комплект учебно-методической документации.
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	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-

Действия	Умения	Знания	Ресурсы
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	косметических принадлежностей; - комплект мягкой мебели; - кровать, прикроватные тумбочки - оборудование ванной комнаты: душевая кабина, унитаз, раковина.
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; 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 уборку номеров,	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; перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги, требования к их формированию; правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах; размеры площади каждого	

Действия	Умения	Знания	Ресурсы
	<p>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;</p>	<p>номера; систему работы коммуникаций; состояние оборудования; правила техники безопасности, противопожарной безопасности; сроки проживания клиентов в номерах; рациональную организацию труда на рабочем месте; систему оплаты труда; требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ; ритм жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов); нормы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены; правила и особенности применения чистящих и моющих средств; виды и последовательность уборочных операций; основные виды уборочных работ, правила техники безопасности при проведении уборочных работ; порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</p>	

Действия	Умения	Знания	Ресурсы
	<p>организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами; оформлять документы по приемке номеров и 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, туристскоэкскурсионного 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</p>	<p>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; 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;</p>	

Действия	Умения	Знания	Ресурсы
	<p>безопасности проживающих;  осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке.</p>	<p>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</p>	
<p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p>	<p>Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p>	<p>Особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы</p>	
<p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p>	<p>Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных</p>	<p>Виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	

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 сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарноэпидемиологических 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; анализировать результаты деятельности	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.
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			
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>	<b>Ресурсы</b>
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»: - АРМ-преподавателя - АРМ-студента АСУ предприятием:
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 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	Opera, Fidelio, PMS Libra; Телефон, факс; Мультимедийное оборудование: - панель плазменная - принтер Комплект учебно-методической документации, ЭОР.

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	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.

Действия	Умения	Знания	Ресурсы
		<p>гостиничного продукта; основы ценообразования, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия; методы максимизации доходов гостиницы; методики оценки конкурентного окружения; психологические модели потребительских мотиваций</p>	
<p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p>	<p>Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта</p>	<p>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</p>	

Действия	Умения	Знания	Ресурсы
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 организационнораспорядительных и финансоворасчетных 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	

Действия	Умения	Знания	Ресурсы
	<p>Вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике СР</p>	<p>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</p>	
<p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p>	<p>Проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</p> <p>Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p>	<p>Особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы</p>	
<p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p>	<p>Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных</p>	<p>Методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения</p>	

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 охраны труда, техники безопасности, 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 мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и представлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	Критерии и методы оценки качества работы службы бронирования и продаж; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам	

### 3.2. Проектирование процесса освоения общих компетенций

Шифр компетенций	Наименование компетенций	Дискрипторы (показатели сформированности)		Умения	Знания
		Начальный уровень	Продвинутый уровень		
1	2	3	4	5	6
<b>ОК1.</b>	<b><i>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</i></b>	<p>Распознаёт сложные проблемы в знакомых ситуациях. Выделяет сложные составные части проблемы и описывает её причины и ресурсы, необходимые для её решения в целом.</p> <p>Определяет потребность в информации и предпринимает усилия для её поиска.</p> <p>Выделяет главные и альтернативные источники нужных ресурсов.</p> <p>Разрабатывает детальный план действий и придерживается его.</p> <p>Качество результата, в целом, соответствует требованиям.</p> <p>Оценивает результат</p>	<p>Распознаёт сложные не рутинные проблемные ситуации в любых условиях.</p> <p>Анализирует сложные проблемные ситуации, выявляет взаимоотношения между действующими факторами, находит скрытые связи описывает ресурсы, необходимые на каждом этапе решения проблемы.</p> <p>Определяет потребность в информации и эффективно находит недостающую в собственном опыте и новых источниках.</p> <p>Выделяет все возможные источники нужных ресурсов, в том числе неочевидные.</p>	<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.</p> <p>Правильно определить и найти информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы.</p> <p>Составить план действия.</p> <p>Определить необходимые ресурсы.</p> <p>Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах.</p>	<p>Знать актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить.</p> <p>Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Знать актуальные стандарты выполнения работ в профессиональной и смежных областях.</p> <p>Знать актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.</p>

1	2	3	4	5	6
		<p>своей работы, выделяет в нём сильные и слабые стороны</p>	<p>Разрабатывает детальный план действий, оценивает риски на каждом шагу и заранее продумывает альтернативы. Привлекает разные источники ресурсов, оценивает их качество и выбирает лучшие. Придерживается плана, оценивает результат на каждом шаге, применяет альтернативные решения в случае неудачи. Результат может превосходить требования к качеству, реализовано более удачное решение. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана</p>	<p>Реализовывать составленный план. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	
<b>ОК 2.</b>	<b>Осуществлять поиск, анализ и</b>	Планирует информационный		Определять задачи поиска информации.	Номенклатура информационных

1	2	3	4	5	6
	<i>интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</i>	поиск из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проводит анализ полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурирует отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска. Интерпретирует полученную информацию в контексте профессиональной деятельности		Определять необходимые источники информации. Планировать процесс поиска. Структурировать получаемую информацию. Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска. Оформлять результаты поиска	источников, применяемых в профессиональной деятельности. Приемы структурирования информации. Формат оформления результатов поиска информации
<b>ОК 3.</b>	<i>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</i>	Использует актуальную нормативно-правовую документацию по профессии (специальности). Применяет современную научнопрофессиональную терминологию.		Определять актуальность нормативноправовой документации в профессиональной деятельности	Содержание актуальной нормативноправовой документации. Современная научная и профессиональная терминология.

1	2	3	4	5	6
		Определяет траекторию профессионального развития и самообразования			Возможные траектории профессионального развития и самообразования
<b>ОК 4.</b>	<b><i>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</i></b>	Участствует в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирует профессиональную деятельность		Организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Психология коллектива. Психология личности. Основы проектной деятельности
<b>ОК 5.</b>	<b><i>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</i></b>	Грамотно устно и письменно излагает свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявляет толерантность в рабочем коллективе		Излагать свои мысли на государственном языке. Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста. Правила оформления документов
<b>ОК 6.</b>	<b><i>Проявлять гражданско патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей</i></b>	Понимает значимость своей профессии (специальности). Демонстрирует поведение 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

1	2	3	4	5	6
<b>ОК 7.</b>	<b><i>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</i></b>	Соблюдает правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечивает 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
<b>ОК 8.</b>	<b><i>Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности</i></b>	Сохраняет и укрепляет здоровье посредством использования средств физической культуры. Поддерживает уровень физической подготовленности для успешной реализации профессиональной деятельности		Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей. Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности. Пользоваться средствами	Роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека. Основы здорового образа жизни. Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности). Средства профилактики перенапряжения

1	2	3	4	5	6
				профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)	
<b>ОК 9.</b>	<b><i>Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</i></b>	Применяет средства 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
<b>ОК10.</b>	<b><i>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</i></b>	Применяет в профессиональной деятельности инструкции на государственном и иностранном языке. Ведет общение 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 профессиональные темы. Строить простые	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика). Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов

1	2	3	4	5	6
				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	профессиональной деятельности
<b>OK11.</b>	<b><i>Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</i></b>	Определяет инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности. Составляет бизнесплан. Презентует бизнесидею. Определяет источники финансирования. Применяет грамотные кредитные продукты для открытия дела		Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи. Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Оформлять бизнесплан. Рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования	Основы предпринимательской деятельности. Основы финансовой грамотности. Правила разработки бизнес-планов. Порядок выстраивания презентации. Кредитные банковские продукты

### 3.3. Формирование перечня учебных дисциплин в структуре программы

#### 3.3.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Шифры осваиваемых компетенций (ПК/ОК)	Наименование структурных элементов программы (МДК, практик)	Примерный объем нагрузки на освоение	Действия	Умения	Знания
1	2	3	4	5	6
ПК 1.1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9	МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения	14	Планирование деятельности службы приема и размещения;	Осуществлять планирование деятельности службы приема и размещения	Структуры и места 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	Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы



1	2	3	4	5	6
				данных службы приема и размещения	
ПК 1.2 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9	МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения	78	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; распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения	Методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения; кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения
			Координация деятельности подчиненных	Регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);	Организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при

1	2	3	4	5	6
				<p>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 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</p>	<p>приеме, размещении и выписке гостей; правила приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей; 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; особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; основные функции</p>

1	2	3	4	5	6
				<p>документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; выполнять обязанности ночного портье; информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций</p>	<p>службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита; правила поведения в конфликтных ситуациях; правила работы с возражениями гостей</p>
			<p>Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p>	<p>Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</p>	<p>Стандартное оборудование службы приема и размещения; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;</p>

1	2	3	4	5	6
					порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей
			Управление конфликтным и ситуациями в службе приема и размещения	Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных	Методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения
ПК 1.3 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9	МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения	30	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; анализировать результаты деятельности	Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания
			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

1	2	3	4	5	6
			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
		122			

### Э.3.1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

Шифры осваиваемых компетенций (ПК/ОК)	Наименование структурных элементов программы (МДК, практик)	Примерный объем нагрузки на освоение	Действия	Умения	Знания
1	2	3	4	5	6
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале					
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	<b>Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.</b> 1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. 2. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице.	14	Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам	Осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания	Законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; ГОСТ Р 50647-2010. Национальный стандарт российской федерации; ГОСТ Р 50764-2009. Услуги общественного

1	2	3	4	5	6
	<p>Требования к услугам службы питания.</p> <p>3. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.</p> <p>4. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.</p> <p>5. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.</p> <p>6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.</p> <p>7. Деловое общение. Этика и этикет.</p>				<p>питания. Общие требования ГОСТ Р 50762-2009. Общественное питание. Классификация предприятий; ГОСТ Р 50935-2007. Услуги общественного питания. Требования к персоналу</p>
	<p>Практическая работа.</p> <p>Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.</p>	4		<p>Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами</p>	<p>Нормы обслуживания, методики определения численности персонала для предоставления услуг высокого качества</p>

1	2	3	4	5	6
	<p>Практическая работа. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.</p>				
	<p><b>Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.</b> 1. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; 2. Материальнотехническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания; 3. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале; 4. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей</p>	16		<p>Планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания.</p>	<p>Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале, требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; материальнотехнического оснащения торговой деятельности организаций службы питания; норм оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей</p>
	<p>1. Лабораторная работа. Идентификация материальных ресурсов и</p>	16			

1	2	3	4	5	6
	<p>оборудования для обеспечения работы службы питания.</p> <p>2. Практическая работа. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.</p> <p>3. Практическая работа. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания</p>				
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>			<p>Распознавание сложных проблемных ситуаций 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</p>	<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия, определить</p>	<p>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 выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в</p>

1	2	3	4	5	6
			<p>нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценка плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.</p>	<p>необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>профессиональной и смежных сферах; структура плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>			<p>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</p>	<p>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.</p>	<p>Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>

1	2	3	4	5	6
			полученной информации в контексте профессиональной деятельности	Оформлять результаты поиска	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.			Использование актуальной нормативно-правовой документации 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
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<b>Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.</b> 5. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы. 6. Технологии процесса обслуживания на	36	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	Этапы процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков; стандарты организации обслуживания и продаж

1	2	3	4	5	6
	<p>предприятиях службы питания.</p> <p>7. Стили и методы подачи блюд и напитков.</p> <p>8. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса</p>				<p>в подразделениях службы питания</p>
	<p>4. Лабораторная работа. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.</p> <p>5. Лабораторная работа. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.</p> <p>6. Лабораторная работа. Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами.</p> <p>7. Лабораторная работа. Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.</p> <p>8. Практическая работа. Составление нормативных и технических документов службы питания.</p>	<p>36</p>	<p>Координация деятельности сотрудников службы питания</p>	<p>Выполнять регламенты службы питания; формировать фонд нормативных и технических документов службы питания на современном уровне</p>	<p>Регламенты службы питания; НТД регламентирующие работу службы питания; документооборот службы питания; особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением</p>

1	2	3	4	5	6
	<p><b>Учебная практика раздела 1.</b>  <b>Виды работ:</b>  1. Подготовка к обслуживанию и к приему гостей.  2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.  3. Выполнение сервировки стола к обеду.  4. Выполнение сервировки стола к ужину.  5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.  6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.  7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.  8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара  9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями:  • Silver service  • Банкетный сервис</p>	36			<p>Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы</p>

1	2	3	4	5	6
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Шведский стол</li> <li>• Gueridon Service</li> </ul> <p>10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.</p> <p>11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.</p> <p>12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях во время обслуживания гостей.</p>				
	<p><b>Производственная практика раздела 1.</b></p> <p>Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия.</li> <li>2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.</li> <li>3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации</li> </ol>				

1	2	3	4	5	6
	<p>питания.</p> <p>4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.</p> <p>5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания.</p> <p>6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.</p> <p>7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.</p> <p>8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.</p>				
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,</p>			<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности</p>	<p>Организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>Психология коллектива. Психология личности. Основы проектной деятельности</p>

1	2	3	4	5	6
руководством, клиентами					
ОК 05. 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. Проявлять толерантность в рабочем коллективе.	Излагать свои мысли на государственном языке. Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста. Правила оформления документов
ОК 06. Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей			Понимать значимость своей профессии (специальности). Демонстрировать поведение на основе общечеловеческих ценностей	Описывать значимость своей профессии. Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Сущность гражданскопатриотической позиции. Общечеловеческие ценности. Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности

Шифры осваиваемых компетенций (ПК/ОК)	Наименование структурных элементов программы (МДК, практик)	Примерный объем нагрузки на освоение	Действия	Умения	Знания
1	2	3	4	5	6
Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания					
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<b>Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания.</b> 1. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания. 2. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний. 3. Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис. 4. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне. 5. Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов. 6. Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.	18	Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания	Контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с предоставлением специальных видов услуг, с нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания.	Специальных видов услуг и форм обслуживания; специализированных технологий и информационных программ, используемых в работе службы питания

1	2	3	4	5	6
	<p>7. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета- фуршета.</p> <p>8. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета- коктейля.</p> <p>9. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.</p>				
	<p>1. Лабораторная работа. Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.</p> <p>2. Лабораторная работа. Подготовка и организация обслуживания службы Рум - сервис.</p> <p>3. Лабораторная работа. Подготовка и организация обслуживания шведского стола.</p> <p>4. Лабораторная работа. Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.</p> <p>5. Лабораторная работа. Подготовка и организация обслуживания</p>	52			

1	2	3	4	5	6
	<p>официальных приемов.  6. Лабораторная работа.  Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.  7. Лабораторная работа.  Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств и тема  8. Лабораторная работа.  Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.</p>				
	<p><b>Учебная практика раздела 2.</b>  Виды работ  1. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.  2. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.  3. Тренинг и анализ производственных</p>	72			

1	2	3	4	5	6
	<p>ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. 4. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями</p>				
	<p><b>Производственная практика раздела 2.</b> 1. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. 2. Подготовка и организация работы службы Рум-сервис. 3. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания. 4. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. 5. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. 6. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».</p>	10	Оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса	Разрабатывать, корректировать и контролировать стандарты обслуживания и продаж	Методы оценки качества предоставленных услуг; нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества

1	2	3	4	5	6
	<p>7. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».</p> <p>8. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.</p> <p>9. Распределение персонала по организациям службы питания.</p> <p>10. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.</p>				
	<p><b>Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям</b></p> <p>1. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.</p> <p>2. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.</p> <p>3. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания</p>			<p>Разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания</p>	<p>Показатели качества обслуживания; потребности и запросы гостей, возможности ресурсов по удовлетворению этих потребностей</p>
	<p>1. Практическая работа. Разработка стандартов</p>				

1	2	3	4	5	6
	<p>обслуживания и продаж в организациях службы питания.</p> <p>2. Практическая работа. Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.</p>				
	<p><b>Учебная практика раздела 2.</b></p> <p>5. Организация, координация и контроль деятельности служб рум- сервис, баров, кафе, шведского стола.</p> <p>6. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.</p>				
	<p><b>Производственная практика раздела 2.</b></p> <p>11. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.</p> <p>12. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.</p> <p>13. Осуществление и</p>				

1	2	3	4	5	6
	<p>контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.</p> <p>14. Владение профессиональной этикой персонала службы питания.</p> <p>15. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.</p> <p>16. Владение иностранными языками.</p>				
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>			<p>Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте</p>	<p>Соблюдать нормы экологической безопасности. Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>	<p>Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности. Пути обеспечения ресурсосбережения</p>
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p>			<p>Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p>	<p>Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.</p>	<p>Современные средства и устройства информатизации. Порядок их применения и программного обеспечения в</p>

1	2	3	4	5	6
				Использовать современное программное обеспечение	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 в пределах литературной нормы на известные темы (профессиональные и бытовые); понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
		274			

### 3.3.1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Шифры осваиваемых компетенций (ПК/ОК)	Наименование структурных элементов программы (МДК, практик)	Примерный объем нагрузки на освоение	Действия	Умения	Знания
1	2	3	4	5	6
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ОК 01, 02, 03, 04, 05, 06	МДК 03.01. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	122		<p>Осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами;</p> <p>организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в</p>	<p>Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей; задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;</p>

1	2	3	4	5	6
				<p>соответствии со стандартами гостиницы; организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы; организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы; выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности; выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; формировать фонд нормативных и технических</p>	<p>требования к обслуживающему персоналу, цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; 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</p>

1	2	3	4	5	6
				<p>документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне 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 уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки; организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку</p>	<p>эксплуатации номерного фонда гостиницы; 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; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения</p>

1	2	3	4	5	6
				<p>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;</p>	<p>контроля за их исполнением; перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги, требования к их формированию; правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах; размеры площади каждого номера; систему работы коммуникаций; состояние оборудования; правила техники безопасности, противопожарной безопасности; сроки проживания клиентов в номерах; рациональную организацию труда на рабочем месте; систему оплаты труда; требования, предъявляемые к</p>

1	2	3	4	5	6
				<p>организовывать работу с ключами от гостиничных номеров; организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;</p> <p>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</p>	<p>качеству выполняемых работ;</p> <p>ритм жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов); нормы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены; правила и особенности применения чистящих и моющих средств; виды и последовательность уборочных операций; основные виды уборочных работ; правила техники безопасности при проведении уборочных работ;</p> <p>порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</p> <p>правила техники безопасности и</p>

1	2	3	4	5	6
				<p>персоналом требований стандартам к 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 взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; разрабатывать и проводить вводный и</p>	<p>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</p>

1	2	3	4	5	6
				<p>текущий инструктаж подчиненных; контролировать соблюдение требованиями охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания; контролировать выполнение стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать процесс обслуживания гостей; анализировать результаты деятельности;</p>	<p>гостиничной собственности; 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; особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы;</p>

1	2	3	4	5	6
				выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания	виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; критерии оценки качества обслуживания; методы оценки качества предоставленной услуги

### 3.3.1.3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Шифры осваиваемых компетенций (ПК/ОК)	Наименование структурных элементов программы (МДК, практик)	Примерный объем нагрузки на освоение	Действия	Умения	Знания
1	2	3	4	5	6
ПК 4.1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9	МДК 04.01. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	14	Планирование деятельности службы бронирования и продаж; оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и	Структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы;

1	2	3	4	5	6
				<p>установленными нормативами;  организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы бронирования и продаж</p>	<p>направленность работы подразделений службы бронирования и продаж;  функциональные обязанности сотрудников;  правила работы с информационной базой данных гостиницы;  показатели оценки деятельности гостиницы;  виды каналов сбыта гостиничного продукта;  рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка</p>
<p>ПК 4.2.  ОК1-ОК5,  ОК7, ОК9</p>	<p>МДК 04.01. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</p>	<p>62</p>	<p>Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;  проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;  распределение обязанностей и</p>	<p>Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;  организовывать</p>	<p>Стандартное оборудование службы бронирования и продаж;  цели, функции и особенности работы службы бронирования и продаж;  технологии обслуживания при бронировании и продажах;</p>

1	2	3	4	5	6
			<p>определение степени ответственности подчиненных;</p> <p>координация деятельности подчиненных;</p> <p>взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <p>управление конфликтными ситуациями в службе бронирования и продаж</p>	<p>деятельность сотрудников службы бронирования и продаж;</p> <p>выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта;</p> <p>осуществлять алгоритм рассмотрения заявок на бронирование;</p> <p>выполнять бронирование для гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p> <p>информировать потребителя о видах услуг в гостинице;</p> <p>готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</p> <p>оформлять заявки на</p>	<p>каналы бронирования; виды бронирования, способы гарантирования бронирования;</p> <p>методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы бронирования и продаж;</p> <p>кадровый состав службы бронирования и продаж, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж;</p> <p>ошибки операторов по бронированию;</p> <p>порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы бронирования и продаж гостиницы;</p> <p>каналы сбыта: внешние,</p>

1	2	3	4	5	6
				<p>бронирование; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест; осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; информировать сотрудников службы бронирования и продаж о методах урегулирования конфликтных ситуаций</p>	<p>в частности, gds, и внутренние, и особенности работы с ними; организацию службы бронирования и продаж; стандарты качества обслуживания при бронировании и продажах; виды заявок и действия по ним; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; способы резервирования мест в гостиницах; взаимодействие гостиниц с различными организациями; особенности ценообразования и</p>

1	2	3	4	5	6
					<p>ценовой политики гостиничного предприятия; методы расчета цены гостиничных услуг и управления доходами; понятие и варианты тарифов; особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы; правила поведения в конфликтных ситуациях; правила работы с возражениями гостей</p>
<p>ПК 4.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9</p>	<p>МДК 04.01. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</p>	<p>26</p>	<p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж; стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; организация и контроль</p>	<p>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору;</p>	<p>Стандарты обслуживания и регламенты службы бронирования и продаж; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и</p>

1	2	3	4	5	6
			соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; анализировать результаты деятельности; выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных; контролировать соблюдение сотрудниками службы бронирования и продаж требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей	особенности обслуживания; методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы бронирования и продаж; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей

### 3.3.2. Конкретизированные требования общепрофессиональных дисциплин

Перечень формируемых компетенций (ПК/ОК)	Наименование учебных дисциплин	Объем нагрузки на дисциплину	Умения	Знания
1	2	3	4	5
ПК 1.1. ПК 2.1. ПК 3.1.	ОПЦ 01. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе	100	Осуществлять планирование, деятельности службы гостиницы и взаимодействие с другими службами	Планирование: понятие, значение, формы, стадии, классификация. Роль планирования в деятельности

1	2	3	4	5
ПК 4.1.			<p>гостиничного комплекса. Определить цели деятельности структурного подразделения и пути их достижения.</p> <p>Разработка программы мероприятий по облегчению процесса адаптации сотрудников в гостинице. Планирование качественных и количественных потребностей гостиницы в трудовых ресурсах</p>	<p>структурного подразделения гостиничного предприятия. Виды планов.</p> <p>Адаптация персонала: понятие, виды, основные мероприятия. Программа адаптации новых сотрудников.</p> <p>Испытательный срок.</p> <p>Понятия: персонал, управление персоналом.</p> <p>Управление персоналом: цели, функции, принципы.</p> <p>Категории персонала гостиницы и требования, предъявляемые к нему.</p> <p>Человеческий фактор в гостиничной деятельности.</p> <p>Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.</p> <p>Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Кадровое планирование: сущность, цели и задачи.</p> <p>Определение потребности в персонале.</p> <p>Нормирование, учет, определение потребности, расходы на персонал.</p>
ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.			<p>Осуществлять организацию и координацию деятельности службы гостиницы, и взаимодействие с другими службами гостиничного</p>	<p>Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.</p>

1	2	3	4	5
			<p>комплекса.  Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности.  Выявлять и анализировать потребности и мотивы деятельности персонала структурного подразделения, разрабатывать рекомендации по мотивации к труду с учетом индивидуальных потребностей.  Выявлять и применять наиболее эффективные методы воздействия на персонал структурного подразделения.  Оценивать социально-психологические показатели коллектива.  Выявлять психологическую совместимость членов коллектива.  Определять стили влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения их взаимоотношений.  Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.  Владеть методами управления, предупреждения и разрешения</p>	<p>Функция организации: понятие, сущность.  Содержание и виды полномочий и ответственности.  Пределы полномочий.  Сущность делегирования.  Организация труда: цели, задачи, принципы.  Разделение труда в гостиничных предприятиях: формы и виды.  Сущность и виды нормирования труда.  Организационные структуры управления: понятие, принципы построения, требования, предъявляемые к ним.  Структурные подразделения, звенья и ступени управления, горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях.  Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия.  Виды и функции уровней управления.  Централизация и децентрализация управления.  Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная,</p>

1	2	3	4	5
			<p>межличностных и межгрупповых конфликтов.  Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы)</p>	<p>управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки.  Типовая организационная структура отеля.  Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы.  Понятие и назначение мотивации.  Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.  Теории мотивации персонала гостиничного предприятия. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения.  Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц.  Особенности обеспечения лояльности персонала гостиничного предприятия.  Методы управления: классификация, особенности воздействия на персонал экономических, организационно-распорядительных и социально-психологических методов.</p>

1	2	3	4	5
				<p>Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных. Лидерство и власть.</p> <p>Понятие и природа лидерства. Формальное и неформальное лидерство.</p> <p>Теории лидерства.</p> <p>Личностные качества успешного руководителя подразделения.</p> <p>Власть и влияние: понятие, формы, источники.</p> <p>Баланс власти.</p> <p>Стили руководства: понятие, классификация, виды.</p> <p>Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.</p> <p>Конфликты: понятие, виды, причины, методы управления конфликтными ситуациями. Конфликтологию малой группы. Стрессы: понятие, причины возникновения, способы предупреждения.</p> <p>Деловое общение.</p> <p>Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения.</p> <p>Условия эффективного общения.</p>

1	2	3	4	5
				<p>Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров. Теория межличностного и делового общения, переговоров</p>
ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.			<p>Владеть навыками проведения интервью с кандидатами на вакантную должность. Разрабатывать конкретные мероприятия по выбору форм обучения, составление планов карьеры, развитию компетенции</p>	<p>Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально-должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва</p>
ОК 01			<p>Анализировать результаты деятельности службы гостиницы и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p>	<p>Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплине; рекомендации по самостоятельной работе. Управленческие решения: понятие, виды, типы, требования, предъявляемые к ним.</p>

1	2	3	4	5
				Методы и уровни и этапы принятия решений.
ОК 03			<p>Выстраивать траектории профессионального и личностного развития.</p> <p>Осуществлять самопрезентацию</p>	<p>Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, их должностные обязанности и квалификационные требования к ним.</p> <p>Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя.</p> <p>Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы руководителя. Затраты и потери рабочего времени. Основные направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.</p> <p>Критерии, методы и технологии отбора и оценки персонала в гостиничное предприятие. Квалификационные требования</p>
ОК 04			<p>Организовывать работу коллектива и команды.</p> <p>Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами (составлять план проведения бесед, телефонных переговоров, проводить деловое совещание).</p> <p>Распознавать виды конфликтов, причины их возникновения.</p>	<p>Функция организации. Делегирование, полномочия и ответственности.</p> <p>Правила делегирования. Организационные структуры управления: виды, требования, принципы формирования.</p>

1	2	3	4	5
			Находить пути выхода из конфликтных ситуаций. Определять пути предупреждения стрессовых ситуаций	<p>Коммуникации в структурном подразделении гостиницы: понятие и виды.</p> <p>Коммуникационный процесс.</p> <p>Управленческое общение. Ведение деловых бесед, совещаний и переговоров.</p> <p>Техника телефонных переговоров.</p> <p>Конфликты: понятие, виды, причины, методы управления конфликтными ситуациями.</p> <p>Стрессы: понятие, причины возникновения, способы предупреждения.</p>
ОК 05			Излагать свои мысли на государственном языке. Распознавать виды конфликтов, причины их возникновения. Находить пути выхода из конфликтных ситуаций. Определять пути предупреждения стрессовых ситуаций	<p>Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики.</p> <p>Коммуникационный процесс.</p> <p>Виды управленческой информации.</p> <p>Эффективная коммуникация. Деловое общение.</p> <p>Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения.</p> <p>Условия эффективного общения.</p> <p>Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров.</p> <p>Техника телефонных переговоров.</p>

1	2	3	4	5
				<p>Конфликты: понятие, виды, причины, методы управления конфликтными ситуациями. Стрессы: понятие, причины возникновения, способы предупреждения</p>
<p>ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3. ОК 01</p>			<p>Контролировать:  - соответствие личностных, деловых и профессиональных качеств, предъявляемым требованиям;  - выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиницы</p>	<p>Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия.  Сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила контроля.  Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях.  Процедура отбора, найма персонала.  Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие.  Источники и способы привлечения персонала.  Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.  Набор персонала: понятие, виды, методы.  Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.</p>

1	2	3	4	5
				<p>Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии.</p> <p>Центры оценки квалификаций: назначение, роль.</p> <p>Требования, предъявляемые к деловым, личностным, моральноэтическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера.</p> <p>Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.</p>
ПК 4.1.	ОПЦ 02. Основы маркетинга гостиничных услуг	84	<p>Определять стратегические направления развития маркетинга в гостиничной деятельности. Планировать товарный ассортимент и товарную номенклатуру услуг гостеприимства.</p> <p>Планировать мероприятия по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта.</p>	<p>Особенностей маркетинга, его целей и задач в гостиничной деятельности, потребностей, удовлетворяемых в сфере гостеприимства.</p> <p>Характерных особенностей и жизненного цикла гостиничного продукта, методов его формирования.</p> <p>Специфики и составляющих комплекса маркетинга для продвижения гостиничного продукта.</p>
ПК 4.2.			<p>Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг, анализировать спрос на гостиничные услуги. Определять зависимости объема продаж гостиничных услуг от</p>	<p>Методов изучения и анализа предпочтений потребителей гостиничных услуг.</p> <p>Гостиничного маркетинга и технологий продаж, составляющих</p>

1	2	3	4	5
			<p>различных факторов внешней и внутренней среды.  Выделять целевой сегмент клиентской базы.  Применять комплекс маркетинга в деятельности гостиничного предприятия.  Выбирать средства распространения рекламы.  Формулировать содержание рекламных материалов.  Собирать, обрабатывать и анализировать информацию для определения инструментов маркетинга, применяемых на гостиничном предприятии.  Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению.</p>	<p>факторов маркетинговой среды предприятия.  Процесса сегментации рынка гостиничных услуг.  Составляющих комплекса маркетинга и специфику их влияния на формирование спроса. Коммуникационной политики предприятия и особенностей её формирования в гостиничном предприятии, современных средств и технологий продвижения. Конкурентных стратегий гостиничного предприятия и факторов, способствующих повышению конкурентоспособности предприятия.</p>
ПК 4.3.			<p>Осуществлять контроль над обеспечением чёткого и быстрого информационного взаимодействия с другими подразделениями предприятия.  Общий контроль по удовлетворению потребностей гостей, для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.  Контроль над оформлением рекламных сообщений на сайтах</p>	<p>Специальных маркетинговых программ и технологий обслуживания в индустрии гостеприимства.  Методов исследования потребителей услуг гостеприимства и потребительского поведения. Методов изучения и анализа предпочтений потребителей услуг.</p>

1	2	3	4	5
			сети Интернет, и других средствах размещения объявлений, за эффективностью рекламы.	Специфики рекламы гостиничного продукта и услуг, оценки ее эффективности.
ОК 01.			<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте. Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части. Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы. Составить план действия, определить необходимые ресурсы. Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Реализовать составленный план.</p> <p>Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <p>Решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия</p>	<p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить. Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях.</p> <p>Методы работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Структуру плана для решения задач.</p> <p>Порядок оценки результатов решения задач в профессиональной деятельности</p>
ОК 02.			Правильно определять задачи поиска маркетинговой информации. Определять необходимые источники первичной и вторичной информации. Планировать процесс поиска маркетинговой информации.	<p>Систему поиска маркетинговой информации.</p> <p>Номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности.</p>

1	2	3	4	5
			<p>Структурировать получаемую информацию.</p> <p>Выделять информацию о потребностях целевого рынка, особенностях продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.</p> <p>Выделять наиболее значимое в перечне маркетинговой информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска.</p> <p>Оформлять результаты поиска</p>	<p>Приемы структурирования информации о гостях, потребностях целевого рынка, конкурентах. Формат оформления результатов поиска информации</p>
ОК 03.			<p>Разработать план самообразования.</p> <p>Определять перечень литературных источников по маркетингу гостиничного предприятия. Организовать самостоятельную работу по изучению учебников (пособий), отраслевых изданий, передового опыта.</p> <p>Объективно оценить результаты профессионального роста. Выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>	<p>Методику экономического самообразования.</p> <p>Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ маркетинга гостиничного предприятия.</p> <p>Современную научную и профессиональную терминологию маркетинга.</p> <p>Показатели профессионального и личного развития.</p> <p>Возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 04.			<p>Организовывать работу коллектива и команды.</p> <p>Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>Психология коллектива. Психология личности.</p> <p>Основы проектной деятельности</p>

1	2	3	4	5
OK 05.			<p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию в контексте особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы. Виды отчетности по продажам</p>	<p>Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке в контексте особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; виды отчетности по продажам</p>
OK 09.			<p>Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач. Использовать современное программное обеспечение</p>	<p>Современные средства и устройства информатизации. Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>
OK 10.			<p>Участвовать в диалогах на экономические и профессиональные темы. Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности. Обосновывать и объяснить свои действия организации маркетинговой деятельности (текущие и планируемые). Использовать нормативные положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность работников отдела бронирования и продаж, специалистов</p>	<p>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Лексический минимум, относящийся к маркетинговой деятельности, средств и процессов их применения в профессиональной деятельности. Содержание документации, определяющие деятельность маркетинга. Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях работников и специалистов отдела бронирования и продаж</p>
OK 11.			<p>Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи. Презентовать маркетинговые идеи при открытии собственного дела.</p>	<p>Основы финансовой и маркетинговой грамотности. Основы маркетинговой деятельности.</p>

1	2	3	4	5
			Принимать участие в разработке комплекса маркетинга и составлять маркетинговый план	Правила разработки маркетингового планов. Порядок выстраивания презентации
ПК 1.1.	ОПЦ.03. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности	56	Применять правовые нормы в профессиональной деятельности	Нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице
ПК 1.2.			Применять правовые нормы в профессиональной деятельности	Права потребителей в гостиничном бизнесе
ПК 1.3.			Применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненными, персоналом	Права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности
ПК 2.1.			Организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных	Систему документооборота
ПК 2.2.			Применять правовые нормы в профессиональной деятельности	Характеристики основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей
ПК 2.3.			Применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненными, персоналом	Права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности
ПК 3.1.			Организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных	Систему документооборота
ПК 3.2.			Применять правовые нормы в профессиональной деятельности	Характеристики основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения

1	2	3	4	5
				гостиниц и потребителей Систему документооборота
ПК 4.1.			Организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных	
ПК 4.2.			Применять правовые нормы в профессиональной деятельности	Специфику договорных отношений с гостями отеля
ПК 4.3.			Применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненными, персоналом	Права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности
ОК 01.			Применять правовые нормы в профессиональной деятельности	Основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации
ОК 02.			Применять правовые нормы в профессиональной деятельности	Правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе
ОК 03.			Применять правовые нормы в профессиональной деятельности	Права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности
ОК 04.			Применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненными, персоналом	Права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности
ОК 05.			Оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативных документов, регулирующих правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации	Общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства

1	2	3	4	5
ОК 06.			Применять правовые нормы в профессиональной деятельности	Основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации
ОК 07.			Применять правовые нормы в профессиональной деятельности	Права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности
ОК 09.			Организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных	Стандарты, нормы и правила ведения документации
ОК 10.			Оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативных документов, регулирующих правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации	Роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей
ОК 11.			Применять правовые нормы в профессиональной деятельности	Правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе
ПК 1.1.	ОПЦ 04. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия (раздел «Экономика гостиничного предприятия»)	104	Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения	Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения
ПК 2.1.			Определять потребности службы приема и размещения в	Виды, формы, этапы, методы определения и планирования

1	2	3	4	5
			материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения	потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения
ПК 3.1.			Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения	Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения
ПК 4.1.			Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения Планировать и прогнозировать продажи.	Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения
ПК 1.2.			Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения. Управлять материальнопроизводственными запасами. Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы, ценообразования.	Методы и формы оплаты труда видов. Виды и формы стимулирования труда. Тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы. Номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы

1	2	3	4	5
			Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля	
ПК 2.2.			Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения. Управлять материальнопроизводственными запасами	Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда. Методы и формы оплаты труда видов. Виды и формы стимулирования труда. Принципы управления материальнопроизводственными запасами
ПК 3.2.			Рассчитывать нормативы работы горничных. Выстраивать систему стимулирования работников службы питания. Управлять материальнопроизводственными запасами	Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда. Методы и формы оплаты труда видов. Виды и формы стимулирования труда. Принципы управления материальнопроизводственными запасами
ПК 4.2.			Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы. Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля. Применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию.	Содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы. Принципы ценообразования и подходы к ценообразованию.

1	2	3	4	5
			Применять методы максимизации доходов гостиницы	Методы управления доходами гостиницы
ПК 1.3.-4.3.			Анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы. Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы	Методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы
ПК 1.2.-4.2.	ОПЦ 04. Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия (раздел «Бухгалтерский учет гостиничного предприятия»)	36 (из 104)	Вести необходимую бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота, вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов. Отражать операции по бронированию номеров. Вести учёт расходов на материальнотехническое обеспечение гостиниц	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
ОК 03.			Разработать план самообразования. Определить перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия. Организовать самостоятельную работу по изучению учебников (пособий) передового опыта. Объективно оценить результаты профессионального роста	Методику экономического самообразования. Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия. Показатели профессионального и личного развития.
ОК 04.			Самостоятельно анализировать проблемы в финансово-	Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами

1	2	3	4	5
			<p>экономических отношениях с коллегами и клиентами.</p> <p>Тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности</p>	<p>при решении хозяйственноэкономических вопросов.</p> <p>Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения</p>
ОК 05.			<p>Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности. Владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей</p>	<p>Специфику различных функционально-смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансового содержания</p>
ОК 10.			<p>Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей.</p> <p>Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями.</p> <p>Использовать хозяйственноэкономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность</p>	<p>Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела.</p> <p>Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов</p>

1	2	3	4	5
			технических работников и специалистов	
ОК 11.			<p>Определить свое место роль в системе планирования финансовохозяйственной деятельности гостиничного предприятия. Принять участие, вносить предложения в бизнес-план гостиницы исходя из профессиональных функций</p>	<p>Основные элементы системы планирования финансовохозяйственной деятельности гостиничного предприятия и ее рентабельности. Содержание и структуру экономических положений бизнесплана. Себестоимость услуг гостиничного сервиса в контексте своих профессиональных функций</p>
ПК 1.1.	ОП 05. Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия	52	<p>Определять и подбирать необходимые материальные ресурсы в соответствии с технической документацией</p>	<p>Требования к инженернотехническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиничных предприятий</p>
ПК 1.3.			<p>Контролировать выполнение правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте</p>	<p>Концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий</p>
ПК 2.1.			<p>Определять потребности в материальных ресурсах и планировать потребности структурного подразделения. Оценивать результат и последствия своих действий</p>	<p>Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий. Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах структурного подразделения гостиницы и других средств размещения</p>

1	2	3	4	5
ПК 2.3.			Контролировать выполнение правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте (служба питания)	Концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий
ПК 3.1.			Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий. Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте
ПК 3.2.			Рассчитывать нормативы расхода необходимого сырья	Нормативы расхода материальных ресурсов и стандарты, требования и рекомендации по оснащению и материалам, применяемым в гостиничных предприятиях
ПК 3.3.			Определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих	Порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
ОК 01.			Определять основные характеристики гостиничного продукта	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий
ОК 02.			Анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли	Типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристских комплексов

1	2	3	4	5
ОК 03.			Организовать самостоятельную работу по изучению учебников (пособий) передового опыта	Содержание актуальной нормативноправовой документации
ОК 04.			Работать в коллективе и команде	Нормы и правила общения в трудовом коллективе
ОК 05.			Применять различные формы устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности	Особенности профессионального контекста
ОК 07.			Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Ресурсосберегающие технологии. Основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности. Современные технологии ресурсосбережения
ОК 10.			Понимать тексты на базовые профессиональные темы. Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы	Профессиональную и бытовую лексику и термины
ОК 02.	ОПЦ 06. Иностранный язык (второй)	106	Определять задачи поиска информации. Определять необходимые источники информации. Планировать процесс поиска информации. Структурировать получаемую информацию. Оформлять результаты поиска	Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности: словари, сайты железных дорог, аэропортов, службы занятости, туристические сайты, сайты гостиниц различных категорий, онлайн журналы для специалистов гостиничного сервиса
ОК 03.			Применять современную профессиональную терминологию на иностранном языке. Переводить (со словарем) иностранные тексты	Профессиональная терминология и устойчивые речевые клише, необходимые для овладения устными и письменными формами общения на иностранном языке в

1	2	3	4	5
			<p>профессиональной направленности. Самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас</p>	<p>ограниченных ситуациях бытового и профессионального общения. Методы и приёмы эффективного запоминания новой профессиональной лексики</p>
ОК 04.			<p>Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ограниченных ситуациях профессиональной деятельности: на рецепции и в других службах гостиницы</p>	<p>Правила общения в коллективе. Правила общения с клиентами гостиницы</p>
ОК 05.			<p>Излагать свои мысли на иностранном языке. Вести диалоги в ограниченных ситуациях профессиональной деятельности: на рецепции, в номерах гостиницы, в ресторане, в различных службах гостиницы, с гостями и сотрудниками гостиницы. Вести телефонные разговоры в ограниченных ситуациях профессиональной деятельности</p>	<p>Особенности социального и культурного контекста при общении с иностранными гостями. Правила делового этикета, принятые в различных странах. Правила ведения делового телефонного разговора</p>
			<p>Оформлять документы, связанные с профессиональной деятельностью. Писать деловые письма, связанные с оказанием услуг в гостиничном сервисе: письма-предложения, письма-запросы, письма- бронирования, письма-подтверждение бронирования,</p>	<p>Правила оформления документов. Правила ведения деловой переписки на иностранном языке при оказании услуг в гостиничном сервисе</p>

1	2	3	4	5
			внесение изменений в бронирование и аннулирование.	
ОК 09.			Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	Современные средства и устройства информатизации. Порядок их применения в профессиональной деятельности
ОК 10.			<p>Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые).</p> <p>Понимать тексты на базовые профессиональные темы. Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы. Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности.</p> <p>Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые).</p> <p>Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика). Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Особенности произношения.</p> <p>Правила чтения и перевода текстов общей и профессиональной направленности</p>
ОК 03.	ОП 07. Предпринимательство в сфере сервиса	44	Планирует экономическое самообразование и владеет методикой ее организации. Демонстрирует потребности и способности к саморазвитию в области и организации самозанятости	<p>Знает методику экономического самообразования.</p> <p>Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия. Показатели профессионального и личного развития</p>

1	2	3	4	5
ОК 04.			<p>Самостоятельно анализировать проблемы в финансовоэкономических отношениях с коллегами и клиентами.</p> <p>Тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности</p>	<p>Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственноэкономических вопросов.</p> <p>Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения</p>
ОК 05.			<p>Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности. Владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей</p>	<p>Специфику различных функционально-смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций. Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансового содержания</p>
ОК 10.			<p>Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей.</p> <p>Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями.</p> <p>Использовать хозяйственноэкономические положения профессиональной документации,</p>	<p>Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела.</p> <p>Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих</p>

1	2	3	4	5
			регламентирующей деятельность технических работников и специалистов	отношения технических работников и специалистов
ОК 11.			<p>Определить свое место роль в системе планирования финансовохозяйственной деятельности гостиничного предприятия.</p> <p>Принять участие в разработке планов по развитию и повышению конкурентоспособности гостиницы, внести предложения по созданию нового продукта (услуги), обосновать реалистичность предложений в бизнес-плане исходя из профессиональных функций</p>	<p>Основные принципы предпринимательства, задачи предпринимательства в гостиничном бизнесе.</p> <p>Основные элементы системы планирования финансовохозяйственной деятельности гостиничного предприятия и ее рентабельности.</p> <p>Сущность и принципы внутрифирменного предпринимательства (интрапринёрства).</p> <p>Содержание и структуру экономических положений бизнесплана</p>

### 3.3.3. Требования к результатам освоения по дисциплинам математического и общего естественно-научного цикла

Перечень формируемых компетенций (ПК/ОК)	Наименование учебных дисциплин	Объем нагрузки на дисциплину	Умения	Знания
1	2	3	4	5
ПК 1.1-1.3, 2.3-2.5, 3.3 ОК 01.-ОК 09.	Информатика и информационные технологии в профессиональной	108	Пользоваться современными средствами связи и оргтехникой, использовать технологию сбора накопления, преобразования и	Состав, функции и возможность использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности с

1	2	3	4	5
	деятельности		передачи в профессионально ориентированных информационных системах, использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения	использованием автоматизированных рабочих мест, локальных и отраслевых сетей, прикладное и программное обеспечение и информационные ресурсы в гостиничном сервисе

### 3.3.4. Требования к результатам освоения дисциплин ОГСЭ

Код	Наименование учебной дисциплины	Умения	Знания	Количество часов
1	2	3	4	5
ОГСЭ 01.	Основы философии	ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста	основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий	не менее 36
ОГСЭ 02.	История	ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире;	основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.);	не менее 36

1	2	3	4	5
		<p>выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социальноэкономических, политических и культурных проблем</p>	<p>сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX - начале XXI вв.; основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира; назначение ООН, НАТО, ЕС и других организаций и основные направления их деятельности</p>	
ОГСЭ 03.	Иностранный язык в профессиональной деятельности	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний в пределах литературной нормы на известные темы (профессиональные и бытовые); понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	не менее 172

1	2	3	4	5
ОГСЭ 04.	Физическая культура	использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и	о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни	не менее 160
ОГСЭ 05.	Психология общения	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	не менее 36

«Психология общения» осваивается только по программам во ФГОС по которым указана эта дисциплина.

Рекомендуется за счет вариативной части ввести дисциплину «Русский язык и культура речи».

#### 4. Методическая документация, определяющая содержание и организацию образовательного процесса

*1. Сводные данные по бюджету времени (в неделях)*

Курсы	Обучение по дисциплинам и междисциплинарным курсам	Учебная практика	Производственная практика		Промежуточная аттестация	Государственная итоговая аттестация	Каникулы	Всего
			по профилю специальности	преддипломная				
<i>I</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>
<b>I курс</b>	<b>39</b>	-	-	-	<b>2</b>	-	<b>11</b>	<b>52</b>
<b>II</b>	<b>34</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	-	<b>2</b>	-	<b>10</b>	<b>52</b>
<b>III</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	-	<b>2</b>	-	<b>11</b>	<b>52</b>
<b>IV</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>43</b>
<b>Итого</b>	<b>120</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>34</b>	<b>199</b>

**2. План учебного процесса ОПОП СПО по ТОП-50**  
**43.02.14 Гостиничное дело**

Индекс	Наименование циклов, дисциплин, профессиональных модулей, МДК, практик	Формы промежуточной			Индивидуальный учебный проект	Объем образовательной нагрузки	Учебная нагрузка обучающихся (час.)							Распределение учебной нагрузки по курсам и семестрам/триместрам (час. в семестр)								
		Экзамен	Зачет	Контрольная работа			Самостоятельная учебная работа	Во взаимодействии с преподавателем							I курс		II курс		III курс		IV курс	
								Нагрузка на дисциплины и МДК			По практике учебной производственной (УП+ПП)	Консультации	1 семестр 17 недель	2 семестр 22 недель	3 семестр 17 недель	4 семестр 17 недель	5 семестр 14 недель + 3 нед	6 семестр 15 недель	7 семестр 15 недель	8 семестр 9 недель 6 нед..		
								всего учебных занятий	в т. ч. по учебным дисциплинам и МДК													
									Теоретическое обучение	Практические и лабораторные											курсовых работ(проектов)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		
О.00	Общеобразовательный цикл				1404	0	1404	735	663			6	612	792	0	0	0	0	0	0		
БД.00	Базовые дисциплины	4			772		772	394	375			3	376	396	0	0	0	0	0	0		
БД.01	Русский язык	2		1	78		78	57	20			1	34	44								
БД.02	Литература		2		117		117	76	40			1	51	66								
БД.03	Иностранный язык		2		117		117	-	117				51	66								
БД.04	Физическая культура		1-2		117		117	9	108				51	66								
БД.05	История	2			117		117	96	20			1	51	66								
БД.06	Естествознание		2/2/2		117		117	93	24				51	66								
БД.07	Основы безопасности жизнедеятельности		2		73		73	45	28				51	22								

<b>БД.08</b>	<b>Астрономия</b>			<b>1</b>		36		<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>			<b>36</b>	<b>-</b>							
	Профильные дисциплины					456		<b>456</b>	<b>206</b>	<b>248</b>			2	<b>170</b>	<b>286</b>	0	0	0	0	0	0
<b>ПД.01</b>	<b>Математика</b>	<b>2</b>				256		<b>256</b>	<b>147</b>	<b>108</b>			<b>1</b>	<b>102</b>	<b>154</b>						
<b>ПД.02</b>	<b>Информатика</b>		<b>2</b>			100		<b>100</b>	<b>-</b>	<b>100</b>				<b>34</b>	<b>66</b>						
<b>ПД.03</b>	<b>Экономика</b>	<b>2</b>				100		<b>100</b>	<b>59</b>	<b>40</b>			<b>1</b>	<b>34</b>	<b>66</b>						
	Предлагаемые ОО																				
<b>ПОО.01</b>	<b>Обществознание</b>					176		176	<b>135</b>	<b>40</b>			1	<b>66</b>	<b>110</b>	0	0	0	0	0	0
	<b>- Обществознание</b>		<b>2</b>			<b>88</b>		<b>88</b>	<b>68</b>	<b>20</b>				<b>66</b>	<b>22</b>						
	<b>- Право</b>				*	<b>88</b>		<b>88</b>	<b>67</b>	<b>20</b>			<b>1</b>	<b>-</b>	<b>88</b>						
ПП	Профессиональная подготовка																				
ОГСЭ	Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл					<b>544</b>	<b>28</b>	516	178	338						193	128	80	29	26	60
ОГСЭ.01	<b>Основы философии</b>		<b>4</b>			<b>51</b>	<b>3</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>-</b>											<b>48/3</b>
ОГСЭ.02	<b>История</b>		<b>3</b>			<b>51</b>	<b>3</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>-</b>						<b>48/3</b>					
ОГСЭ.03	<b>Иностранный язык в профессиональной деятельности</b>		<b>5</b>			<b>175</b>	<b>9</b>	<b>166</b>	<b>-</b>	<b>166</b>						<b>65/3</b>	<b>48/3</b>	<b>53/3</b>			
ОГСЭ.04	<b>Физическая культура</b>		<b>3-8</b>			180	<b>8</b>	<b>172</b>	<b>-</b>	<b>172</b>						<b>32/2</b>	<b>32/2</b>	<b>27/1</b>	<b>29/1</b>	<b>26/1</b>	<b>26/1</b>
ОГСЭ.05	<b>Психология общения</b>		<b>3</b>			51	<b>3</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>-</b>						<b>48/3</b>					
ОГСЭ.06	<b>Основы духовно-нравственной культуры народов России</b>			<b>8</b>		36	<b>2</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>-</b>											<b>34/2</b>
ЕН.00	Математический и общий естественнонаучный цикл					155	8	147	27	120						32	32	40	43	0	0
ЕН.01	<b>Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности</b>		<b>6</b>			155	<b>8</b>	<b>147</b>	<b>27</b>	<b>120</b>						<b>32/2</b>	<b>32/2</b>	<b>40/2</b>	<b>43/2</b>		
ОП.00	Общепрофессиональные дисциплины					888	43	845	441	401			3			145	177	94	172	137	120
ОП.01	<b>Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле</b>	<b>8</b>		<b>6</b>		172	<b>7</b>	<b>165</b>	<b>108</b>	<b>56</b>			<b>1</b>					<b>67/3</b>	<b>29/1</b>	<b>43/2</b>	<b>26/1</b>
ОП.02	<b>Основы маркетинга гостиничных услуг</b>		<b>4</b>			85	<b>5</b>	<b>80</b>	<b>50</b>	<b>30</b>						<b>48/3</b>	<b>32/2</b>				

ОП.03	Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности	8		6		112	4	108	53	54			1				27/1	29/1	26/1	26/1
ОП.04	Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия	4				119	6	113	72	40			1			113/6				
ОП.05	Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия		6			60	3	57	37	20								57/3		
ОП.06	Иностранный язык (второй)		8			132	7	125	-	125								57/3	34/2	34/2
ОП.07	Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса		8			72	4	68	40	28									34/2	34/2
ОП.08	Безопасность жизнедеятельности		3			68	3	65	21	44					65/3					
ОП.09	<i>#Охрана труда</i>	3				34	2	32	28	4					32/2					
ОПД.10	<i>Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний / Трудоустройство и карьера</i>			4		34	2	32	32	-						32/2				
П.00	Профессиональный цикл					2337	67	2270	607	602	48	1008	5		210	494	410	523	361	344
ПМ.00	Профессиональные модули					2337	67	2270	607	602	48	360 +648	5		210	494	410	523	361	344
ПМ.01	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения					252	9	243	56	90	24		1		81	162	0	0	0	0
МДК.01.0 1	Планирование, организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	4		3		129	6	123	56	42	24		1		81/4	42/2				
МДК.01.0 2	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		4			51	3	48	-	48						48/3				
УП.01	Учебная практика		4			36		36								36				
ПП.01	Производственная практика		4			36		36								36				
ПМ.02	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания					387	12	375	100	130			1		0	0	268	107	0	0
МДК.02.0 1	Планирование, организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	6		5		201	10	191	100	90			1				120/6	71/4		
МДК.02.0 2	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания		5			42	2	40		40							40/2			

УП.02	Учебная практика		5		72		72									72					
ПП.02	Производственная практика		6		72		72									36	36				
ПМ.03	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда				808	19	789	205	151					0	0	106	416	267	0		
МДК.03.0 1	Планирование, организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	6		5	322	16	306	205	100				1			106	200/ /6	10			
МДК.03.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		7		54	3	51	-	51										51/3		
УП.03	Учебная практика		6		108		108												108		
ПП.03	Производственная практика		7		324		324												108	216	
ПМ.04	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж				450	12	438	86	111	24			1		0	0	0	0	94	344	
МДК.04.01	Планирование, организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	8		7	180	9	171	86	60	24			1						94/5	77/4	
МДК.04.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		8		54	3	51	-	51											51/3	
УП.04	Учебная практика		8		72		72													72	
ПП.04	Производственная практика		8		144		144													144	
ПМ.05	Выполнение работ по рабочей профессии «Горничная»				440	15	425	160	120				1		129	296	0	0	0	0	
МДК.05.01	Выполнение работ по профессии 11695 Горничная	4		3	296	15	281	160	120				1		129/ 7	152 /8					
УП.05	Учебная практика		4		72		72													72	
ПП.05	Производственная практика		4		72		72													72	
Самостоятельная учебная работа						146								0	0	32	33	24	25	16	16
Консультации													14								

Итого часов, <b>включая с/р (146ч.), консультации (14ч.), УП и ПП(1008ч.)</b>						5328								612	792	612	828	612	792	540	540	
ПДП	Преддипломная практика					144																
ПАО	Промежуточная аттестация					252																
ГИА	Государственная итоговая аттестация (ДЭ)					216																
<b>ВСЕГО ЧАСОВ</b>						5940																
Государственная итоговая аттестация:							Всего	дисциплин и МДК						612	792	612	612	504	540	324	324	
1. Проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы в виде демонстрационного экзамена								учебной практики						0	0	0	108	72	108		72	
2. Выполнение и защита дипломной работы - 6 недель # Экзамен «Охрана труда» проводится за счет часов, отведенных программой (2 часа)								производств. практики						0	0	0	108	36	144	216	144	
								преддиплом н. практики														144
								экзаменов								4		3		2		3
								к/р							2		2	1	2	2	1	1
								зачетов								8	3	7	3	4	2	5
								Индивидуальный проект								2						





#### **4.3. Контроль и оценка результатов освоения примерной образовательной программы**

Требования к применяемым механизмам оценки качества образовательной программы: качество образовательной программы определяется в рамках системы внутренней оценки, согласно положению о текущей и промежуточной аттестации техникума, а также системы внешней оценки на добровольной основе.

В целях совершенствования образовательной программы техникум, при проведении регулярной внутренней оценки качества образовательной программы, привлекает работодателей и их объединения, иных юридических и (или) физических лиц, включая педагогических работников образовательной организации.

Внешняя оценка качества образовательной программы может осуществляться при проведении работодателями, их объединениями, а также уполномоченными ими организациями, в том числе зарубежными организациями, либо профессионально-общественными организациями, входящими в международные структуры, профессионально-общественной аккредитации с целью признания качества и уровня подготовки выпускников, освоивших образовательную программу, отвечающими требованиям профессиональных стандартов, требованиям рынка труда к специалистам соответствующего профиля.

Контрольно-измерительные материалы по программе обеспечивают оценку достижения всех требований к результатам освоения программ.

В структуре КИМ предусмотрены мероприятия по оценке общих и профессиональных компетенций, обозначенных ФГОС, а также виды оценки текущего контроля, позволяющие оценить успешность освоения всех знаний и умений. При формулировании знаний и умений заложены качественные показатели их освоения.

Оценка качества освоения программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную и государственную итоговую аттестации обучающихся.

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по каждой дисциплине и профессиональному модулю разработаны образовательной организацией самостоятельно и доводятся до сведения обучающихся в течение первых двух месяцев от начала обучения.

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей программы (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) создаются КИМ, позволяющие оценить умения, знания, трудовые действия и освоенные компетенции.

Для промежуточной аттестации по профессиональным модулям и для государственной итоговой аттестации по программе, на основе типовых, приведенных в примерной программе, разрабатываются задания по демонстрационному экзамену, Типовые задания в примерной программе основываются на международных практиках оценки успешности освоения программ профессионального образования по конкретной специальности и проходят экспертную оценку в УМО.

Задания, разработанные образовательной организацией, утверждаются её директором после предварительного положительного заключения работодателей.

Для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплинам (междисциплинарным курсам) кроме преподавателей конкретной дисциплины (междисциплинарного курса) в качестве внешних экспертов активно привлекаются преподаватели смежных дисциплин (курсов) и представители профессионального сообщества.

Для максимального приближения программ промежуточной аттестации обучающихся по профессиональным модулям к условиям их будущей профессиональной деятельности образовательной организацией в качестве внештатных экспертов активно привлекаются работодатели.

В КИМ описываются порядок проведения и формы текущего контроля и промежуточной аттестации по каждому элементу структуры программы с указанием набора компетенций,

оцениваемых по каждому из мероприятий,

По итоговой аттестации описываются условия допуска, структура оценочных мероприятий, примерные задания демонстрационного экзамена по каждому модулю, и параметры оценки успешности его выполнения.

Государственная итоговая аттестация включает подготовку и защиту выпускной квалификационной работы (дипломная работа, дипломный проект), проводящийся в виде демонстрационного экзамена, тематика которого соответствует содержанию одного или нескольких профессиональных модулей. Задания для проведения демонстрационного экзамена проводятся в формате WorldSkills.

#### **4.4. Условия реализации образовательной программы**

Требования к условиям реализации образовательной программы включают в себя общесистемные требования, требования к материально-техническому, учебно методическому обеспечению, кадровым и финансовым условиям реализации образовательной программы.

Общесистемные требования к условиям реализации образовательной программы:

- образовательная организация должна располагает на праве собственности и ином законном основании материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных учебным планом, с учетом ПООП;
- в связи с использованием сетевой формы, требования к реализации образовательной программы обеспечена совокупность ресурсов материально-технического и учебно-методического обеспечения, предоставляемого образовательными организациями, участвующими в реализации образовательной программы с использованием сетевой формы.

Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению реализации образовательной программы:

- в техникуме есть специальные помещения, которые представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации;
- в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, допускается применение специально оборудованных помещений, их виртуальных аналогов, позволяющих обучающимся осваивать ОК и ПК;
- техникум обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения;
- библиотечный фонд техникума укомплектован печатными изданиями и (или) электронными изданиями по каждой дисциплине, модулю из расчета одно печатное издание и (или) электронное издание по каждой дисциплине, модулю на одного обучающегося. Библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями и (или) электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы, вышедшими за последние 5 лет;
- в качестве основной литературы образовательная организация использует учебники, учебные пособия, предусмотренные ОПОП;
- обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами, адаптированными к ограничениям их здоровья;

- образовательная программа обеспечивается учебно-методической документацией по всем учебным предметам, дисциплинам, модулям.

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы:

- реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет);

- квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

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, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

Требования к материально-техническим условиям:

Перечень кабинетов, лабораторий, мастерских и других помещений

*Кабинеты:*

- Гуманитарных и социально-экономических дисциплин;
- Иностранного языка
- Менеджмента и управления персоналом;
- Правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
- Экономики и бухгалтерского учета;
- Инженерных систем гостиницы;
- Безопасности жизнедеятельности.

*Лаборатории:*

- Информатики и специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);
- Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования

*Тренажеры, тренажерные комплексы:*

- Тренажерный зал общефизической подготовки.

*Спортивный комплекс:*

- Спортивный зал;
- Открытый стадион широкого профиля с элементами полосы препятствий;
- Стрелковый тир.

*Залы:*

- Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет;
- Актовый зал.

Оборудование учебных кабинетов и рабочих мест кабинетов: АРМ-преподавателя; АРМ-студента, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методической документации, ЭОР,

доска аудиторная, стенды, инструкции и журнал по технике безопасности.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, средства аудиовизуализации, мультимедийный проектор, экран, наглядные пособия (плакаты, DVD фильмы, мультимедийные пособия).

### Материально-техническое оснащение лабораторий, мастерских и баз практики

Техникум располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической работы обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Минимально необходимый для реализации ООП перечень материальнотехнического обеспечения, включает в себя:

1. Требования к материально-техническому обеспечению учебно-производственной мастерской информатики и специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения:

#### Основное и вспомогательное технологическое оборудование

№ п/п	Наименование оборудования	Количество единиц на 15 рабочих мест
1	2	3
1.	Персональный компьютер	15 шт.

#### Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

№ п/п	Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения	Количество единиц на 15 рабочих мест	
		для индивидуального использования	для группового использования
1	2	3	4
1.	Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra и др.)	1 программа на сервере	

2. Требования к материально-техническому обеспечению учебно-производственной мастерской гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)

#### Основное и вспомогательное технологическое оборудование

№ п/п	Наименование оборудования	Количество единиц на 15 рабочих мест
1	2	3
1.	Кровать одноместная	2 шт.
2.	Прикроватные тумбочки	2 шт.
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	1 шт.
4.	Бра	2 шт.
5.	Мини - бар	1 шт.
6.	Стол	1 шт.
7.	Кресло	2 шт.
8.	Стул	1 шт.
9.	Зеркало	1 шт.
10.	Шкаф )	1 шт.
12.	Верхний светильник	1 шт.
13.	Кондиционер	1 шт.
14.	Телевизор	1 шт.
15.	Г ладильная доска	1 шт.
1	2	3
16.	Утюг	1 шт.
17.	Пылесос	1 шт.
18.	Душевая кабина	1 шт.
19.	Унитаз	1 шт.
20.	Раковина	1 шт.
21.	Зеркало	1 шт.

## Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

№ п/п	Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения	Количество единиц на 15 рабочих мест	
		для индивидуального использования	для группового использования
1	2	3	4
1.	Одеяло		2 шт.
2.	Подушка		2 шт.
3.	Покрывало		2 шт.
4.	Комплект постельного белья		2 шт.
5.	Шторы		2 шт.
6.	Напольное покрытие		1 шт.
7.	Укомплектованная тележка горничной		1 шт.
8.	Ершик для унитаза		1 шт.
9.	Ведерко для мусора		1 шт.
10.	Держатель для туалетной бумаги		1 шт.
11.	Стакан		2 шт.
12.	Полотенце для лица		2 шт.
13.	Полотенце для тела		2 шт.
14.	Полотенце для ног		2 шт.
15.	Салфетка на раковину		2 шт.
16.	Полотенце коврик		1 шт.
17.	Санитарно-гигиенические принадлежности		2 шт.

3. Требования к материально-техническому обеспечению учебно-производственной мастерской стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования

## Основное и вспомогательное технологическое оборудование

№ п/п	Наименование оборудования	Количество единиц на 15 рабочих мест
1	2	3
1.	Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra и др.)	1 программа на сервере
2.	Персональный компьютер	1 шт.
3.	Стойка ресепшн	1 шт.
4.	Телефон	1 шт.
5.	Многофункциональное устройство (принтер - сканер - копир - факс)	1 шт.

1	2	3
6.	Мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт)	1 шт.
7.	Сейф	1 шт.
8.	POS-терминал	1 шт.
9.	Шкаф для папок	1 шт.
10.	Детектор валют	1 шт.
11.	Терминал для создания электронных ключей	1 шт.
12.	Шкаф стеллаж для ключей	1 шт.
13.	Композиции из цветов	2 шт.
14.	Стул	1 шт.
15.	Стол для принтера	1 шт.

**Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь**

№ п/п	Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения	Количество единиц на 15 рабочих мест	
		для индивидуального использования	для группового использования
1	2	3	4
1.	Лотки для бумаги		3 шт.
2.	Уборные принадлежности		1 комплект
3.	Корзина для мусора		1 шт.

**4. Требования к материально-техническому обеспечению учебно-производственной мастерской (учебный ресторан, учебный бар)**

**Основное и вспомогательное технологическое оборудование**

№ п/п	Наименование оборудования	Количество единиц на 15 рабочих мест
1	2	3
1.	Салат-бар	1 шт.
2.	Шкаф винный	1 шт.
3.	Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья	1 комплект
4.	Блендер	2 шт.
5.	Кофемашина	1 шт.
6.	Льдогенератор	1 шт.
7.	Машина посудомоечная	1 шт.
8.	Миксер д/мол. коктейлей	1 шт.
9.	Пылесос	1 шт.
10.	Душевая кабина	1 шт.
11.	Унитаз	1 шт.
12.	Раковина	1 шт.
13.	Зеркало	1 шт.

**Требования к оснащённости баз практик**

Практика проводится на ведущих предприятиях по оказанию услуг сетевого и системного администрирования, оснащённым всем необходимым для освоения ПМ.01, ПМ.02, ПМ.03 современным основным и вспомогательным техническим оборудованием, инструментом, приспособлениями и принадлежностями.

## **Требования к оснащению процесса демонстрационного экзамена по осваиваемым модулям**

Для демонстрационных экзаменов по модулям оснащаются рабочие места исходя из выбранной образовательной организацией технологии их проведения и содержания заданий с учетом применения методики WorldSkills:

### **Front-office**

*Техническое оборудование (на 1 участника)*

Ноутбук Мышка Принтер Телефон,  
факс Калькулятор  
Машина для ключей (имитация)  
Терминал для кредитных карт

*Мебель, декорация и другое*

Стойка ресепшн (администратора)  
Настольная лампа Стол для принтера  
Композиции из цветов Шкаф для папок  
Шкаф для ключей Сейф  
Корзина для мусора  
Столик журнальный  
Кресло  
Картина  
Кулер с водой  
Уборные принадлежности

### **Back-office**

*Техническое оборудование*

Ноутбук  
Принтер  
Калькулятор

*Мебель, декорация и другое*

Рабочий стол Стул  
Стол для принтера Корзина для мусора

*Расходные материалы*

Бумага для орг. техники (формат А4)  
Блокноты  
Стикеры  
Пластиковая папка Файлы (100 шт - 1 упаковка)  
Разделители листов  
Разделители листов (в алфавитном порядке)  
Разделители листов (по номерам)  
Степлер Дырокол Коробка скрепок Карандаш  
(механический)  
Ручки 4 цветов (комплект)  
Ластик  
Рулон самоклеящихся этикеток Корректирующая  
жидкость Держатель для ручки Брошюры  
Ножницы

