**Аннотации к рабочим программам учебных дисциплин и профессиональных модулей специальности 43.02.11. "Гостиничный сервис"**

**на 2019-2020 учебный год**

**Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл** составляет – 468часов (в том числе аудиторной нагрузки – 312 часов).

|  |  |
| --- | --- |
| **Дисциплина** | **Знания, умения** |
|  |  |
| ОГСЭ.01. Основы философии | В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь: ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основе формирования культуры гражданина и будущего специалиста.В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:- 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;- условия формирования личности, о свободе и ответственности за охранение жизни, культуры, окружающей среды;-социальные и этические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий. |
| ОГСЭ.02. История | В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:* ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире;
* выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических процессов, политических и культурных проблем.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.);* сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX – начале XXI века;
* основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира;
* назначение региональных, международных организаций и других объединений и основные направления их деятельности;
* роль науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций;
* содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения.
 |
| ОГСЭ.03. Иностранный язык | В результате освоения дисциплины «Иностранный язык» обучающийся должен уметь: -общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;- переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; «Иностранный язык»,-самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.В результате изучения учебной дисциплины «Иностранный язык» обучающийся должен знать:- лексический (1200 -1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности |
| ОГСЭ.04. Физическая культура | В результате освоения дисциплины «Иностранный язык» обучающийся должен уметь:  -Использовать физкультурно-спортивную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей.Знать: -О роле физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека, -Основы физической культуры и здорового образа жизни.  |

Количество часов ППССЗ на **математический и общий естественнонаучный учебный цикл** составляет – 138 часов (в том числе аудиторной нагрузки -92 часа).

|  |  |
| --- | --- |
| **Дисциплина** | **Знания, умения** |
| ЕН.01. Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь**:* пользоваться современными средствами связи и оргтехникой;
* использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах;
* использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, в т.ч. специального;
* применять телекоммуникационные средства;
* обеспечивать информационную безопасность;
* осуществлять поиск необходимой информации.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен знать**:* состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
* организацию деятельности с использованием автоматизированных рабочих мест (АРМ), локальных и отраслевых сетей;
* прикладное программное обеспечение и информационные ресурсы в гостиничном сервисе;
* основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности.
 |

**Профессиональный учебный цикл**

На профессиональный учебный цикл ППССЗ выделено – 2850 час, в том числе 2080 часа обязательной аудиторной нагрузки.

**Общепрофессиональные дисциплины**

На общепрофессиональные дисциплины выделено –1314 час, в том числе 876 часов обязательной аудиторной нагрузки.

|  |  |
| --- | --- |
| **Дисциплина** | **Знания, умения, практический опыт, компетенции** |
| ОП.01.Менеджмент | В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:* применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:* функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;
* процесс принятия и реализации управленческих решений;
* сущность стратегического менеджмента:
* основные понятия, функции и принципы;
* способы управления конфликтами;
* функции стратегического планирования и
* методы реализации стратегического плана;
* этапы, виды и правила контроля;
* этику делового общения.
 |
|  |  |
| ОП.02 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности | В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь: * защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством;
* организовывать оформление гостиничной документации,
* составление, учет и хранение отчетных данных;
* оформлять документацию в соответствии с требованиями документационного обеспечения управления;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:* права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
* основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности;
* стандарты, нормы и правила ведения документации;
* систему документационного обеспечения управления
 |
| ОП.03.Экономика организации | В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:- ориентироваться в общих вопросах экономики производства продукции (по видам);- применять экономические знания в конкретных производственных ситуациях;- рассчитывать основные технико-экономические показатели в пределах выполняемой профессиональной деятельности;- производить расчеты заработной платы.В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:- основные принципы рыночной экономики;- понятие спроса и предложения на рынке товаров и услуг;- особенности формирования, характеристику современного состояния и перспективы развития отрасли;- принцип деятельности, виды, характеристику и основные показатели производственно-хозяйственной деятельности организации;- основные технико-экономические показатели производства (в соответствии с профилем);- механизмы ценообразования;- формы оплаты труда. |
| ОП.04. Бухгалтерский учет | В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:* использовать данные бухгалтерского учета и отчетности в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:* основы бухгалтерского учета, структуру и виды бухгалтерского баланса, документы хозяйственных операций, бухгалтерскую отчетность;
* особенности ценообразования в гостиничном сервисе;
* учет и порядок ведения кассовых операций;
* формы безналичных расчетов;
* бухгалтерские документы и требования к их составлению;
* нормативные правовые акты, регламентирующие отношения в сфере бухгалтерского учета.
 |
| ОП.05. Здания и инженерные системы гостиниц | В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:* использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности;
* использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;
* осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:* основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов;
* архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;
* принципы оформления интерьеров гостиничных зданий;
* требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов;
* особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.
 |
| ОП.06 Безопасность жизнедеятельности | В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:* Организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;
* Предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;
* Использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения; применять первичные средства пожаротушения;
* Ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной профессии;
* Применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;
* Владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;
* Оказывать первую помощь пострадавшим.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:* Принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;
* Основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;
* Основы военной службы и обороны государства;
* Задачи и основные мероприятия гражданской обороны;
* Способы защиты населения от оружия массового поражения; меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;
* Организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке;
* Основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО;
* Область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;
* Порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.
 |
| ОП.07. Иностранный язык в профессиональной деятельности | В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:* понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
* понимать тексты на базовые профессиональные темы;
* участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
* строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
* кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
* писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:* правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы
* основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)
* лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности
* особенности произношения
* правила чтения текстов профессиональной направленности
 |
| ОП.08. Психология делового общения | В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:* применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:* взаимосвязь общения и деятельности;
* цели, функции, виды и уровни общения;
* роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;
* механизмы взаимопонимания в общении;
* техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;
* источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
* приемы саморегуляции в процессе общения.
 |
| ОП.09.Второй иностранный язык (немецкий) | В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:* + общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;
	+ переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;
	+ самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь;
	+ пополнять словарный запас.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:* лексический (1200-1400 лексических единиц)
* грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности
 |
| ОП.10.Управление персоналом | В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:* планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах;
* осуществлять подбор персонала;
* оформлять необходимую кадровую документацию;
* интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников;
* выбирать программу обучения, повышения квалификации
* разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:* цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы;
* методику определения потребности в трудовых ресурсах;
* источники и способы привлечения персонала;
* методы и технологию отбора и найма персонала в гостиницу;
* критерии оценки кандидатов;
* правила оформления основных документов, регламентирующих работу персонала;
* производственные стандарты работы различных служб гостиницы;
* содержание процесса адаптации в гостинице;
* роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.
 |
| ОП.11 Основы предпринимательской деятельности | В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:* выбирать организационно-правовую форму предпринимательской деятельности;
* использовать экономическую терминологию;
* уметь формировать бизнес-идею;
* составлять учредительные документы.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:* сущность, понятие, функции и содержание предпринимательства.
* субъекты и объекты предпринимательской деятельности.
* формы предпринимательства;
* современное состояние российского предпринимательства;
* организационно-правовые формы юридических лиц;
* сущность малого предпринимательства;
* качества личности, необходимые для успешной предпринимательской деятельности;
* нормативно-правовые акты, регламентирующие предпринимательскую деятельность;
* этапы регистрации, лицензирования и прекращения предпринимательской деятельности;
* основные средства маркетинговых коммуникаций;
* методы и стратегии ценообразования;
* стратегии конкуренции;
* реклама компании, виды продвижения товара (услуги).
 |
| ОП.12.Основы туризма | В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:* готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
* организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по туристическо - экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания;
* контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
* разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:* правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
* виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
* состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
* методы изучения и анализа предпочтений потребителя.
 |
| ОП.013.Русский язык и культура речи | В результате освоения учебной дисциплины «Русский язык и культура речи» обучающийся должен: уметь* осуществлять речевой самоконтроль; оценивать устные и письменные высказывания с точки зрения языкового оформления, эффективности достижения поставленных коммуникативных задач;
* анализировать языковые единицы с точки зрения правильности, точности и уместности их употребления;
* проводить лингвистический анализ текстов различных функциональных стилей и разновидностей языка;
* извлекать необходимую информацию из различных источников: учебно-научных текстов, справочной литературы, средств массовой информации, в том числе представленных в электронном виде на различных информационных носителях;
* создавать устные и письменные монологические и диалогические высказывания различных типов и жанров в учебно-научной (на материале изучаемых учебных дисциплин), социально-культурной и деловой сферах общения;
* применять в практике речевого общения основные орфоэпические, лексические, грамматические нормы современного русского литературного языка;
* соблюдать в практике письма орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка;
* создавать тексты в устной и письменной форме, различать элементы нормированной и ненормированной речи, редактировать собственные тексты и тексты других авторов.

знать/понимать* связь языка и истории, культуры русского и других народов;
* смысл понятий: речевая ситуация и ее компоненты, литературный язык, языковая норма, культура речи;
* основные единицы и уровни языка, их признаки и взаимосвязь;
* орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка; нормы речевого поведения в социально-культурной, учебно-научной, официально-деловой сферах общения.
 |

**Профессиональные модули.**

В состав профессионального модуля входит один или несколько междисциплинарных курсов. При освоении студентами профессиональных модулей проводятся учебная практика и (или) производственная практика (по профилю специальности). На профессиональные модули ППССЗ отводится 1536 часов, из них 1204 часа- обязательная аудиторная нагрузка.

Общие компетенции:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Профессиональные модули | Знания, умения, практический опыт, компетенции |
| ПМ.01. Бронирование гостиничных услугМДК.01.01. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг | Обучающихся в ходе освоения профессионального модуля должен:**иметь практический опыт:*** приема заказов на бронирование от потребителей;
* выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
* информирования потребителя о бронировании.

**уметь:*** организовывать рабочее место службы бронирования;
* оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
* вести учет и хранение отчетных данных;
* владеть технологией ведения телефонных переговоров;
* аннулировать бронирование;
* консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
* осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
* использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования.

**знать:*** правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
* организацию службы бронирования;
* виды и способы бронирования;
* виды заявок по бронированию и действия по ним;
* последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
* состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
* правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных туристов, компаний, турагентств и операторов;
* особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
* правила аннулирования бронирования;
* правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
* состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

ОК: 1-9ПК 1.1*.* Принимать заказ от потребителей и оформлять его.ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании. |
| ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостейМДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей  | Обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:**иметь практический опыт:*** приёма, регистрации и размещения гостей;
* предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
* участия в заключении договоров;
* контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
* подготовки счетов и организации отъезда гостей;
* проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

**уметь:*** организовывать рабочее место службы приема и размещения;
* регистрировать гостей (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;
* контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
* оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
* поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
* составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
* выполнять обязанности ночного портье;

**знать:*** нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
* организацию службы приема и размещения;
* стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
* правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
* юридические аспекты и 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;
* основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
* принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
* правила работы с информационной базой данных гостиницы

 ОК: 1-9ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.ПК 2.3. Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены. |
| ПМ. 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживанияМДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания | Обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:**иметь практический опыт:** * организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
* предоставления услуги питания в номерах;
* оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

**уметь:*** организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования,
* оформлять документы по приёмке 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, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
* контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
* комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
* осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счёт за обслуживание;
* проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
* 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, депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.
* **знать:**
* порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
* правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
* виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
* порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
* принципы и технологии организации досуга и отдыха;
* порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
* правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
* правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
* особенности обслуживания room-service;
* правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
* 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.

ОК: 1-9ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещенийПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).ПК 3.3. Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницыПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. |
| ПМ.04. Продажи гостиничного продуктаМДК.04.01. Организация продаж гостиничного продукта | Обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:**иметь практический опыт:** * изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта подбора оптимального гостиничного продукта;
* разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
* выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
* участия в разработке комплекса маркетинга;
* участия в маркетинговых исследованиях.
* **уметь:**
* выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
* проводить сегментацию рынка;
* разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
* оценивать эффективность сбытовой политики;
* выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
* формулировать содержание рекламных материалов;
* собирать и анализировать информацию о ценах;
* осуществлять сбор и обработку маркетинговой информации;
* разрабатывать анкеты и опросные листы;
* составлять отчет по результатам исследования и интерпретировать результаты.

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

ОК: 1-9ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.ПК 4.3.Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. |
| ПМ.05. Выполнение работ по профессии "Портье" МДК.05.01. Организация и выполнение работ по профессии "Портье" | Обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:**иметь практический опыт:*** приема заказов на резервирование номеров и документационного оформления бронирования;
* предоставления информации потребителю о наличии свободных мест;
* приема, регистрации и размещения гостей;
* оформления счетов и расчетов с гостями;
* организации отъезда и проводов гостей.

**уметь:*** выяснять потребности и пожелания гостя относительно услуг;
* информировать потребителя о видах услуг, о выполнении или невозможности выполнения заказа;
* осуществлять резервирование номеров различными методами;
* аннулировать бронирование.
* организовывать рабочее место;
* осуществлять работу по оформлению гостей;
* оформлять и подготавливать счета гостей;
* начислять и производить расчеты с гостями;
* составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению);
* обеспечивать хранение ценных вещей проживающих;
* использовать профессиональное оборудование, инвентарь;
* информировать гостей о программах организации досуга и отдыха;
* оформлять бланки заказов и квитанций на услуги;

**знать:*** последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
* способы и методы бронирования;
* правила заполнения бланков бронирования и аннулирования бронирования;
* нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
* стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
* правила приема и регистрации гостей;
* правила регистрации иностранных гостей;
* порядок расчета оплаты за проживание и услуги;
* правила оформления счетов и виды отчетной документации;
* способы оплаты в гостиницах и порядок возврата денежных сумм гостям;
* порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
* правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
* виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;

ОК: 1-9ПК 5.1. Осуществлять прием заказов на резервирование номеров в гостинице.ПК 5.2. Оформлять документацию по бронированию.ПК 5.3. Осуществлять процесс приема, регистрации и размещения гостей.ПК 5.4. Осуществлять подготовку счетов, производить расчеты с гостями.ПК 5.5. Организовывать отъезд гостей. |