**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 услуг  МДК.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: 1-9  ПК 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 гостей  МДК.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: 1-9  ПК 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 проживания  МДК.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: 1-9  ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений  ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).  ПК 3.3. Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы  ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. |
| ПМ.04. Продажи гостиничного продукта  МДК.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: 1-9  ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.  ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.  ПК 4.3.Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.  ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. |
| 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: 1-9  ПК 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. |