	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к профессиональному учебному циклу, связана с освоением общих и профессиональных компетенций по специальности, с дисциплинами **ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности, ОПЦ.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, ОПЦ.09 Деловой английский язык, ОПЦ.10 Современные технологии в профессиональной деятельности, ОПЦ.11 Организация гостиничного дела.**

1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности **«Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»** и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции.

1.3.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ЛР 13	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию личностного роста как профессионала в сфере сервиса и туризма
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий
ЛР 15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии
ЛР 16	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов и решений
ЛР 17	Позиционирующий себя в профессиональной сфере как результативный и привлекательный участник трудовых отношений

ЛР 13	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию личностного роста как профессионала в сфере сервиса и туризма
-------	--

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	
иметь практический опыт:	<ul style="list-style-type: none"> В планировании, организации деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
Уметь:	<ul style="list-style-type: none"> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
знать:	<ul style="list-style-type: none"> нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг
	<ul style="list-style-type: none"> методы планирования труда работников службы приема и размещения;
	<ul style="list-style-type: none"> функциональные обязанности работников
	<ul style="list-style-type: none"> стандарты внешнего вида сотрудников отеля
ПК 1.2 Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	
иметь практический опыт:	<ul style="list-style-type: none"> разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; (вар) осуществления расчетов с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; оформлять документы и вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке (вар) составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров) (вар) D.01.1 Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения (Профессиональный стандарт 33.022) (вар) A.02.3 представлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения (Профессиональный стандарт 33.022) (вар) организовывать отъезд гостей осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме» (Профессиональный стандарт 33.022)

	<ul style="list-style-type: none"> • (вар) обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов (Профессиональный стандарт 33.022)
	<ul style="list-style-type: none"> • (вар) оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения (Профессиональный стандарт 33.022)
	<ul style="list-style-type: none"> • (вар) использовать программу Excel для оформления счета Invoice (требования WSR)
	<ul style="list-style-type: none"> • (вар) использовать ККТ для расчетов с гостями
	<ul style="list-style-type: none"> • (вар) Отвечать на вопросы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения (Швейцар, подносчик багажа)
	<ul style="list-style-type: none"> • (вар) Точно и корректно представлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, о городе (населенном пункте), в котором он расположен (швейцар, подносчик багажа)
	<ul style="list-style-type: none"> • (вар) Применять регламенты и стандарты оказания помощи с багажом гостям гостиничного комплекса или иного средства размещения при заселении, нахождении в гостиничном комплексе и выезде из него
	<ul style="list-style-type: none"> • (вар) Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения (швейцар, подносчик багажа, консьерж)
	<ul style="list-style-type: none"> • (вар) Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения (консьерж)
	<ul style="list-style-type: none"> • (вар) Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения (консьерж)
	<ul style="list-style-type: none"> • (вар) Вести журнал передачи смены (консьерж)
	Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения (Профессиональный стандарт 33.022)
	Составлять отчеты о работе службы приема и размещения (Профессиональный стандарт 33.022)
	Предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;
	предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер
	регистрировать запросы гостей;
	См повтор предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;
	хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;
Знать:	Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения (Профессиональный стандарт 33.022)
	<ul style="list-style-type: none"> • (вар) нормативные правовые акты Российской Федерации, необходимые для работы на ККТ и формы документов
	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения (Профессиональный стандарт 33.022)
	<ul style="list-style-type: none"> • (вар) Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения (швейцар, подносчик багажа, консьерж)
	Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения (Профессиональный стандарт 33.022)
	<ul style="list-style-type: none"> • (вар) правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме (Профессиональный стандарт 33.022) • стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;


	<ul style="list-style-type: none"> • структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;
	<ul style="list-style-type: none"> • принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
	<ul style="list-style-type: none"> • направленность работы подразделений службы приема и размещения;
	<ul style="list-style-type: none"> • функциональные обязанности работников;
	<ul style="list-style-type: none"> • правила работы с информационной базой данных гостиницы;
	<ul style="list-style-type: none"> • цели, функции и особенности работы службы приема и размещения
	стандартное оборудование службы приема и размещения;
	(вар) оборудование кассового отделения гостиницы
	порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
	правила поведения в конфликтных ситуациях;
	требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения
	<ul style="list-style-type: none"> • правила регистрации иностранных гостей;
	<ul style="list-style-type: none"> • основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
	процедуры выдачи ключей, виды ключей;
	юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;
	требования к регистрации гостей;
	алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.
ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	
иметь практический опыт:	<ul style="list-style-type: none"> • стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> • выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
	контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
	<ul style="list-style-type: none"> • (вар) Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения (Профессиональный стандарт 33.022)
	(вар) оформлять документы при открытии и закрытии рабочей смены
	(вар) оформлять чек прихода и чек возврата прихода
	(вар) оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними
	(вар) составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
	(вар) контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
	<ul style="list-style-type: none"> • (вар) осуществлять передачу дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения (Профессиональный стандарт 33.022)
	Инструктировать сотрудников службы приема и размещения на рабочих местах по вопросам современных правил обслуживания гостей (Профессиональный стандарт 33.022)
	Осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения и своевременно выявлять отклонения в их работе (Профессиональный стандарт 33.022)

	Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения (Профессиональный стандарт 33.022)
знать:	• критерии и показатели качества обслуживания
	• (вар) стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей
	• (вар) правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
	• (вар) документы, обязательные к оформлению при работе на ККТ
	• виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	428
в том числе вариативная часть	72
<i>МДК01.01</i>	208
<i>МДК01.02</i>	58
Занятия во взаимодействии с преподавателем	
теоретическое обучение	50
практические занятия	120
Лабораторные занятия	72
Курсовая работа	24
Промежуточная аттестация	<i>Дифференцированный зачет</i>
Учебная практика	72
Производственная практика	72
Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена	6

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 02. « Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания »

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее программа ПМ) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы: относится к общепрофессиональному циклу, связана с дисциплинами ОГСЭ. 03 Иностранный язык в профессиональной деятельности
В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности:

ВД «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания »

и соответствующие им общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.2.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
ЛР 13.	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию личностного роста как профессионала в сфере сервиса и туризма.
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий;
ЛР 15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии.
ЛР 16	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов и решений;
ЛР 17	Позиционирующий себя в профессиональной сфере как результативный и

привлекательный участник трудовых отношений.
--

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

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

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 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.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ВД 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.

1.3.1. В результате освоения профессионального модуля будут освоены следующие действия умения и знания:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none">- планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;- разработки операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации и стимулировании и контроле деятельности работников службы питания- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
уметь	<ul style="list-style-type: none">- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;- <u>использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</u>- 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; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.
знать	<ul style="list-style-type: none">- задачи, функции и особенности работы службы питания;- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы

	<p>питания гостиничного комплекса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - технологию организации процесса питания; - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; - этапы процесса обслуживания; - технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - регламенты службы питания; - критерии и показатели качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленных услуг.
--	---

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего максимальной учебной нагрузки– 364 часа;

всего обязательной аудиторной учебной нагрузки–166 часов


в том числе: лабораторно-практических –110 часов

учебной практики – 72 часа

и производственной практики – 108 часов.

Консультации - 12 часов

Экзамен – 6 часов

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда
43.02.14 Гостиничное дело**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, относящейся к укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место профессионально модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы: профессиональный модуль относится к профессиональному циклу, связан с освоением профессиональных компетенций по специальности, с дисциплинами ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности, ОПЦ.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, ОПЦ.09 Деловой английский язык, ОПЦ.10 Современные технологии в профессиональной деятельности, ОПЦ.11 Организация гостиничного дела.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся осваивает основной вид деятельности (ВД):

Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

и соответствующие ему общие и профессиональные компетенции:

1.3.1. Перечень общих компетенций

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

ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ЛР 13	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию личностного роста как профессионала в сфере сервиса и туризма
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий
ЛР 15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии
ЛР 16	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов и решений
ЛР 17	Позиционирующий себя в профессиональной сфере как результативный и привлекательный участник трудовых отношений

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

Выпускник, освоивший программу СПО 43.02.14 Гостиничное дело должен обладать профессиональными компетенциями

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 3.4	Выполнять уборку номеров гостиниц и иных средств размещения

1.3.3. Требования к результатам освоения профессионального модуля в соответствии с ФГОС СПО:

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **знать**:

1. структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
2. принципы взаимодействия с другими службами отеля;
3. сервисные стандарты housekeeping;
4. санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
5. порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;

6. принципы управления материально-производственными запасами;
7. методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
8. требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
9. систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
10. нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;
11. правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда,
12. правила обработки различных поверхностей в номерном фонде,
13. правила подбора и использования уборочного инвентаря,
14. правила и методы текущей уборки номерного фонда,
15. правила уборки номерного фонда после выезда гостей,
16. правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда,
17. процедуры выезда гостя,
18. основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера,
19. правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда,
20. требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены,
21. правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **уметь**:

1. планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
2. организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
3. рассчитывать нормативы работы горничных;
4. контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.
5. подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера;
6. производить текущую уборку номерного фонда;
7. производить уборку номерного фонда после выезда гостей;
8. осуществлять экипировку номерного фонда по стандартам средства размещения;
9. проводить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;
10. вести документацию по уборке номерного фонда;
11. подбирать моющие средства и правильно их использовать для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов;
12. применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде;

13. удалять пыль и различные загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **иметь практический опыт:**

1. текущей уборки номеров гостиниц и иных средств размещения;
2. уборки номеров гостиниц и иных средств размещения после выезда гостей;
3. генеральной уборки номеров гостиниц и иных средств размещения;
4. в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
5. планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы, час	534
Самостоятельная работа	-
Занятия во взаимодействии с преподавателем, час	240
в том числе:	
теоретическое обучение	106
практические занятия	122
консультации	12
Учебная практика	144
Производственная практика	144
Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена	6



Комитет по образованию

Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
«Колледж туризма и гостиничного сервиса»
(Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 по специальности Гостиничное дело, относящейся к укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к профессиональному циклу, связана с освоением профессиональных компетенций по всем профессиональным модулям, входящим в специальность, с дисциплинами Общепрофессионального цикла: ОПЦ.02 Основы маркетинга гостиничных услуг и ОПЦ.10 Современные технологии в профессиональной сфере деятельности

1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности **«Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»** по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции:

1.3.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ЛР 13	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию личностного роста как профессионала в сфере сервиса и туризма
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий
ЛР 15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии
ЛР 16	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов и решений
ЛР 17	Позиционирующий себя в профессиональной сфере как результативный и привлекательный участник трудовых отношений

1.3.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
-----	--

ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества


В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт в:	<ul style="list-style-type: none"> • планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; • разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; • выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; • определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> • 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; • проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
Вариативные умения	<ul style="list-style-type: none"> • принимать индивидуальное бронирование лицом к лицу, по телефону, по адресу электронной почты, факса или через письмо (TO WSR) • бронировать номера для группы по телефону, электронной почте, факсу или через письмо (TO WSR) • вести учет запросов на дополнительные услуги • бронировать номера в соответствии с политикой отеля (TO WSR) • использовать технические и телекоммуникационные средства для приема заказа и обеспечения бронирования • контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
знать:	<ul style="list-style-type: none"> • структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; • способы управления доходами гостиницы; • особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; • особенности работы с различными категориями гостей; • методы управления продажами с учётом сегментации; • способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; • особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; • каналы и технологии продаж гостиничного продукта; • ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; • принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; • методы максимизации доходов гостиницы; • критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;

	<ul style="list-style-type: none"> • виды отчетности по продажам.
Вариативные знания	<ul style="list-style-type: none"> • нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования • процедуры распределения номеров (ТО WSR) • Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.

**2.1. Тематический план программы профессионального модуля
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы, час	446
Самостоятельная работа	0
Занятия во взаимодействии с преподавателем, час	290
в том числе:	
теоретическое обучение	50
практические занятия	88
лабораторные работы,	124
курсовая проект (работа)*,	24

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Агент по закупкам»

43.02.14 Гостиничное дело

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины «Безопасность жизнедеятельности» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, относящейся к укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к социально-гуманитарному циклу, связана с освоением профессиональных компетенций по всем профессиональным модулям, входящим в специальность, с дисциплинами СГ.01 История России, СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности, СГ.04 Физическая культура, СГ.05 Основы финансовой грамотности, СГ.06 Основы бережливого производства.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения профессионального модуля обучающимися осваиваются основные виды деятельности «Выполнение работ по должности служащего "Агент по закупкам"» и соответствующие ему элементы компетенций:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ЛР 13	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию личностного роста как профессионала в сфере сервиса и туризма
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий
ЛР 15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии
ЛР 16	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов и решений
ЛР 17	Позиционирующий себя в профессиональной сфере как результативный и привлекательный участник трудовых отношений

<i>Код</i>	<i>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</i>
<i>ВД 5</i>	
<i>ПК 5.1</i>	<i>Предварительный сбор данных о потребностях, ценах на товары, работы, услуги</i>
<i>ПК 5.2</i>	<i>Подготовка закупочной документации</i>
<i>ПК 5.3</i>	<i>Обработка результатов закупки и заключение контракта</i>

1.3.1 Требования к результатам освоения учебной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО:

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен иметь практический опыт в:

- получении информации о потребностях и запасах;
- разработке требований по количеству и качеству приобретаемых товаров, стоимости, сроках поставки и других условиях договора;
- изучении состояния рынка;
- выборе товаров или продуктов, которые лучше всего соответствуют предъявляемым требованиям;
- формировании описания объекта закупки;
- составлении закупочной документации
- сборе и анализе поступивших заявок;
- принятии участия в тендерах, консультации с поставщиками и анализе котировок;
- определении или ведении переговоров об условиях договора, ожидаемых поставках или рекомендуемых контрактах на закупку оборудования, сырья, продукции, услуг;
- установлении графиков поставок, мониторинге выполнения договоров и связи с поставщиками для решения возникающих проблем;
- опросе поставщиков и ведении переговоров о ценах, скидках, условиях кредитования и транспортировки;
- контроле за распределением товаров и поддержанием адекватного уровня запасов

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен уметь:

- применять правовые нормы в сфере закупок
- изготавливать документы изготавливать документы, формировать, архивировать, направлять документы и информацию
- обобщать полученную информацию, цены на товары, работы, услуги
- выявлять информационные каналы и осуществлять сбор и систематизацию информации
- работать в информационной базе данных
- документировать деятельность по закупкам
- описывать объект закупки
- разрабатывать закупочную документацию
- использовать вычислительную и иную вспомогательную технику, средства связи и коммуникаций
- анализировать поступившие заявки
- осуществлять связь с поставщиками
- работать в единой информационной системе


В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен знать:

- требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок;
- характеристику транспортно-складской тары, упаковки материальных потоков, идентификационную маркировку продукции
- особенности составления закупочной документации
- источники формирования информации, необходимой для обеспечения процессов, связанных с закупкой
- порядок формирования начальной (максимальной) цены закупки
- основы информатики в части применения к закупкам
- этику делового общения и правила ведения переговоров

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем профессионального модуля, ак. час.											
		Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем									Самостоятельная работа
				Всего	Обучение по МДК				Практики		Консультации		
					Промежут. аттест.	Практические	лабораторные	Курсовых работ (проектов)	Учебная	Производственная			
<i>1</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>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	<i>13</i>	
ПК 5.1 ПК 5.2 ПК 5.3 ОК 1-7 ОК 9-11	Раздел 1. МДК.05.01 Выполнение работ в должности служащего «агент по закупкам»	70	28	64	6	28					6		
	Учебная практика, часов	72	72	72					72				
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72	72	72						72			
	Квалификационный экзамен	6											
	Всего:	220	172	208	6	28			72	72	6		

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

основной профессиональной образовательной программы по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО), 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Программа производственной практики (далее программа ПП) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело

1.3. Цель и планируемые результаты освоения программы:

1.3.1. В результате освоения программы обучающийся осваивает элементы компетенций:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ЛР 13	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию личностного роста как профессионала в сфере сервиса и туризма
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий

ЛР 15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии
ЛР 16	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов и решений
ЛР 17	Позиционирующий себя в профессиональной сфере как результативный и привлекательный участник трудовых отношений

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

Студент, освоивший программу производственной практики, должен обладать профессиональными компетенциями:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ВД 2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ВД 3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 3.4.	Выполнять уборку номеров гостиниц и иных средств размещения
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ВД 5	Выполнение работ в должности служащего «Агент по закупкам»
ПК 5.1.	Выполнять работу по предварительному сбору данных о потребностях, ценах на товары, работы, услуги

ПК 5.2.	Подготавливать закупочную документацию
ПК 5.3.	Обрабатывать результаты закупки и заключать контракт

1.3.3. Требования к результатам освоения программы практики в соответствии с ФГОС СПО:

В результате освоения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> – В планировании, организации деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; – В разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; – стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
уметь	<ul style="list-style-type: none"> – планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; – проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; – организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; – оформлять документы и вести диалоги на профессиональную тематику на иностранном языке; – хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; – Составлять отчеты о работе службы приема и размещения; – Предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля; – предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер; – регистрировать запросы гостей; – хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей; – выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; – контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; – Инструктировать сотрудников службы приема и размещения на рабочих местах по вопросам современных правил обслуживания гостей; – Осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения и своевременно выявлять отклонения в их работе; – Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

В результате освоения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.02 студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - В разработке операционных процедур и стандартов службы питания; В планировании, организации и стимулировании, и контроле деятельности работников службы питания
-------------------------	---

	- в оформлении документов и в ведении диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; <u>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;</u> - 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; <ul style="list-style-type: none"> – контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.

В результате освоения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.03 студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> – текущей уборки номеров гостиниц и иных средств размещения; – уборки номеров гостиниц и иных средств размещения после выезда гостей; – генеральной уборки номеров гостиниц и иных средств размещения; – в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
уметь	<ul style="list-style-type: none"> – планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; – организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; – рассчитывать нормативы работы горничных; – контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

В результате освоения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.04 студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> – В планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; – В разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; – В выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; – В определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
-------------------------	--

уметь	<ul style="list-style-type: none"> – 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; – проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
-------	---


В результате освоения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.05 студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> – идентификации информационных источников – использования средств обработки информации, обеспечивающих процессы, связанные с закупкой, – проведения процедуры закупки
– уметь	<ul style="list-style-type: none"> – работать с нормативными и правовыми документами – осуществлять связь с поставщиками – выявлять информационные каналы и осуществлять сбор и систематизацию информации

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

2.1. Тематический план программы всего –468 часа, в том числе:

ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	72
ПМ 02. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания»	108
ПМ 03. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»	144
ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»	72
ПМ 05. Выполнение работ в должности служащего "агент по закупкам"	72

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.01 Основы философии

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.01 Основы философии

1.1. Область применения примерной программы

Примерная рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к общему гуманитарно-социально-экономическому учебному циклу, связана с освоением общих компетенций

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

1.3.1 В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

Код ОК	Наименование общих компетенций
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

1.3.3 Требования к результатам освоения учебной дисциплины


Код ОК	Умения	Знания
ОК.2, ОК.3, ОК.5, ОК.6, ОК.9	Ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста; выстраивать общение на основе общечеловеческих ценностей.	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 по выбранному профилю профессиональной деятельности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	36
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	34

в том числе:	
теоретическое обучение	34
Промежуточная аттестация	2

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.02 История

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 02. ИСТОРИЯ**

1.1. Область применения рабочей программы.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Учебная дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины.

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК.02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Умения: ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире; определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.
		Знания: основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.); основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира; назначение международных организаций и основные направления их деятельности; номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; ретроспективный анализ развития отрасли.
ОК.03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Умения: определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.

		Знания: содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения; содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.
ОК.05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.
		Знания: о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций; особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК.06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Умения: демонстрировать гражданско-патриотическую позицию; описывать значимость своей профессии (специальности).
		Знания: сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX – начале XXI вв.; сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте.
ОК.09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.
		Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.

1.4. Профессиональные компетенции.

Основные виды деятельности	Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Практический опыт: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
		Умения: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; 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, в т.ч. на иностранном языке.
		<p>Знания: методы планирования труда работников 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; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы.</p>
	<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>Практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.</p> <p>Умения: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.</p> <p>Знания: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях.</p>
	<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p>	<p>Практический опыт: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p> <p>Умения: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками</p>

		стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.
		Знания: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.

1.5. Прогнозируемые личностные результаты и способы контроля.

Соответствие модулю программы воспитания	Личностные результаты обучения	Формы и методы контроля результатов обучения	Внешние показатели оценки
Гражданско-патриотическое воспитание.	ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	Выполнение практических работ, выполнение самостоятельной (внеаудиторной) работы.	Студент в устном и/или письменном высказывании, в практической деятельности, в поведении проявляет: - чувство гордости за свою страну, - знание знаменательных для России культурных и исторических событиях, выдающихся личностях; - осознание своей национальности, уважение культуры и традиций народов России и мира; - знание моральных норм и сформированность морально-этических суждений, способность к оценке своих поступков и действий других людей с точки зрения соблюдения/нарушения моральной нормы; - отношение ненасилия, национальную, религиозную и социальную терпимость, корректное отношение к государственным и региональным символам Российской Федерации.
Гражданско-патриотическое воспитание.	ЛР 2 Проявляющий активную	Выполнение практических работ,	Студент в устном и/или письменном высказывании, в практической

<p>Студенческое самоуправление.</p>	<p>гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.</p>	<p>выполнение самостоятельной (внеаудиторной) работы.</p>	<p>деятельности, в поведении проявляет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание моральных норм и сформированность морально-этических суждений; - способность к оценке своих поступков и действий других людей с точки зрения соблюдения/нарушения моральной нормы; - интерес к общественной работе, инициативу, исполнительность; - демонстрация активной жизненной, социальной позиции. - осознание личной значимости в выполнении задания.
<p>Гражданско-патриотическое воспитание.</p> <p>Профессионально-ориентирующее направление (развитие карьеры).</p>	<p>ЛР 3</p> <p>Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.</p>	<p>Выполнение практических работ, выполнение самостоятельной (внеаудиторной) работы.</p>	<p>Студент в устном и/или письменном высказывании, в практической деятельности, в поведении проявляет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания моральных норм и основ правопорядка; - сформированность морально-этических суждений, способность к оценке своих поступков и действий других людей с точки зрения соблюдения/нарушения обеспечения безопасности, прав и свобод граждан - отношение ненасилия, национальную, религиозную и социальную терпимость; - неприятие и стремление предупреждать социально опасное поведение окружающих.
<p>Гражданско-патриотическое воспитание.</p> <p>Духовно-нравственное и</p>	<p>ЛР 4</p> <p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность</p>	<p>Выполнение практических работ, выполнение самостоятельной (внеаудиторной)</p>	<p>Студент в устном и/или письменном высказывании, в практической деятельности, в поведении проявляет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - уважение к труду людей,


культурно-творческое воспитание.	собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	работы.	понимание ценности различных профессий; - способность находить, оценивать и использовать по назначению и чётко передавать информацию с помощью различных средств цифровой среды.
Гражданско-патриотическое воспитание. Духовно-нравственное и культурно-творческое воспитание.	ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	Выполнение практических работ, выполнение самостоятельной (внеаудиторной) работы.	Студент в устном и/или письменном высказывании, в практической деятельности, в поведении проявляет: - уважительное отношение к истории родной страны, ее традициям и культуре, родному народу, малой родине, истории и культуре других народов; - уважительное отношение к семье как одной из базовых национальных ценностей (согласно Концепции духовно-нравственного развития и воспитания личности гражданина России); - уважение к труду людей; - бережное отношение к материальным и духовным ценностям; - наличие эстетических потребностей, ценностей и чувств.
Духовно-нравственное и культурно-творческое воспитание.	ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	Выполнение практических работ, выполнение самостоятельной (внеаудиторной) работы.	Студент в устном и/или письменном высказывании, в практической деятельности, в поведении проявляет: - уважительное отношение к людям старшего поколения и готовность к участию в их социальной поддержке; - демонстрация активной жизненной позиции.
Духовно-нравственное и культурно-творческое воспитание.	ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных	Выполнение практических работ, выполнение самостоятельной (внеаудиторной) работы.	Студент в устном и/или письменном высказывании, в практической деятельности, в поведении проявляет: - уважительное отношение к личности человека; - уважительное отношение к иному мнению, в различных ситуациях, во всех формах и

	ситуациях, во всех формах и видах деятельности.		видах деятельности; - осознание приоритетной ценности личности человека.
Духовно-нравственное и культурно-творческое воспитание.	ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	Выполнение практических работ, выполнение самостоятельной (внеаудиторной) работы.	Студент в устном и/или письменном высказывании, в практической деятельности, в поведении проявляет: - уважительное отношение к традициям и культуре родной страны; - уважительное отношение к иной культуре (этнической, религиозной, социальной) и традициям; - наличие эстетических потребностей, ценностей и чувств; - бережное отношение к материальным и духовным ценностям.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	36
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	34
в том числе:	
теоретическое обучение	34
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет	2

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 03. Иностраный язык в профессиональной деятельности

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к общегуманитарному и социально-экономическому циклу, связана с освоением профессиональных компетенций по профессиональным модулям ПМ.01, ПМ.02, ПМ.03, ПМ.04, входящим в профессию, с дисциплиной ОГСЭ 06. Санкт-Петербург – культурно-исторический центр.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

1.2.3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

1. правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)
2. лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности
3. особенности произношения
4. правила чтения текстов профессиональной направленности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:


1. Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
2. Понимать тексты на базовые профессиональные темы;

3. Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
4. Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
5. Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
6. Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	208
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	172
в том числе:	
теоретическое обучение	-
лабораторные работы (не предусмотрено)	-
практические занятия	172
Самостоятельные работы	24
промежуточная аттестация – экзамены, дифференцированный зачет	12

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.04 Физическая культура

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 04. Физическая культура

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к общему гуманитарно-социально-экономическому учебному циклу, связана с освоением общих компетенций

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ОК	Наименование ОК	Умения	Знания
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)	роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения
ЛР 9		Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	176
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	176
в том числе:	
теоретическое обучение	12
практические занятия	164
Промежуточная аттестация 1 курс зачет, дифзачет 2 курс зачет, дифзачет	12

3 курс зачет, дифзачет	
------------------------	--



Комитет по образованию
Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
«Колледж туризма и гостиничного сервиса»
(Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.05 Психология общения

43.02.14 Гостиничное дело

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело», относящейся к укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу, связана с освоением профессиональных компетенций по всем профессиональным модулям, входящим в специальность, с дисциплинами ОГСЭ.01 Основы философии, ОГСЭ.02 История, ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности, ОГСЭ.04 Физическая культура, ОГСЭ.06 Санкт-Петербург - культурно-исторический центр

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

1.3.1 В результате освоения дисциплины обучающийся осваиваются элементы компетенций:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий
ЛР 15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии
ЛР 16	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов и решений
ЛР 17	Позиционирующий себя в профессиональной сфере как результативный и привлекательный участник трудовых отношений

1.3.2 Требования к результатам освоения учебной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы решения конфликтов;
- приемы саморегуляции в процессе общения


В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	60
в т.ч. в форме практической подготовки	26
в т. ч.:	
теоретическое обучение	34
практические занятия	26
Промежуточная аттестация	<i>Дифференцированный зачет</i>

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.06 Санкт-Петербург – культурно-исторический центр

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 06. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ – КУЛЬТУРНО-ИСТОРИЧЕСКИЙ ЦЕНТР

1.1. Область применения рабочей программы.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Учебная дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

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

В результате изучения обязательной части общего гуманитарного и социально-экономического цикла обучающийся должен:

уметь:

осуществлять поиск информации;

предоставлять информацию по достопримечательностям города с учетом запросов и просьб гостей;

использовать современные источники информации: рекламу, буклеты, карты города, репертуар театров, дайджест интересных событий в Санкт-Петербурге.

знать:

культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся региона.

Освоение учебной дисциплины способствует формированию у обучающихся следующих **общих компетенций**:

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК.01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК.02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК.03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК.04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК.05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК.06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК.07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

1.4. Профессиональные компетенции.

Полученные знания и умения способствуют освоению **профессиональных компетенций**:

Код компетенции	Формулировка компетенции
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных

	ресурсах и персонале.
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

1.5. Прогнозируемые личностные результаты и способы контроля.

Соответствие модулю программы воспитания	Личностные результаты обучения	Формы и методы контроля результатов обучения	Внешние показатели оценки
Гражданско-патриотическое воспитание.	ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	Выполнение практических работ, выполнение самостоятельной (внеаудиторной) работы.	Студент в устном и/или письменном высказывании, в практической деятельности, в поведении проявляет: - чувство гордости за свою страну, - знание знаменательных для России культурных и исторических событиях, выдающихся личностях; - осознание своей национальности, уважение культуры и традиций народов России и мира; - знание моральных норм и сформированность морально-этических суждений, способность к оценке своих поступков и действий других людей с точки зрения соблюдения/нарушения моральной нормы; - отношение ненасилия, национальную, религиозную и социальную терпимость, корректное отношение к государственным и региональным символам Российской Федерации.
Гражданско-патриотическое воспитание. Студенческое самоуправление.	ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости,	Выполнение практических работ, выполнение самостоятельной (внеаудиторной) работы.	Студент в устном и/или письменном высказывании, в практической деятельности, в поведении проявляет: - знание моральных норм и сформированность морально-этических суждений; - способность к оценке своих поступков и действий других людей с точки зрения

	экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.		соблюдения/нарушения моральной нормы; - интерес к общественной работе, инициативу, исполнительность; - демонстрация активной жизненной, социальной позиции. - осознание личной значимости в выполнении задания.
Гражданско-патриотическое воспитание. Профессионально-ориентирующее направление (развитие карьеры).	ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	Выполнение практических работ, выполнение самостоятельной (внеаудиторной) работы.	Студент в устном и/или письменном высказывании, в практической деятельности, в поведении проявляет: - знания моральных норм и основ правопорядка; - сформированность морально-этических суждений, способность к оценке своих поступков и действий других людей с точки зрения соблюдения/нарушения обеспечения безопасности, прав и свобод граждан - отношение ненасилия, национальную, религиозную и социальную терпимость; - неприятие и стремление предупреждать социально опасное поведение окружающих.
Гражданско-патриотическое воспитание. Духовно-нравственное и культурно-творческое воспитание.	ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	Выполнение практических работ, выполнение самостоятельной (внеаудиторной) работы.	Студент в устном и/или письменном высказывании, в практической деятельности, в поведении проявляет: - уважение к труду людей, понимание ценности различных профессий; - способность находить, оценивать и использовать по назначению и четко передавать информацию с помощью различных средств цифровой среды.


<p>Гражданско-патриотическое воспитание.</p> <p>Духовно-нравственное и культурно-творческое воспитание.</p>	<p>ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.</p>	<p>Выполнение практических работ, выполнение самостоятельной (внеаудиторной) работы.</p>	<p>Студент в устном и/или письменном высказывании, в практической деятельности, в поведении проявляет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - уважительное отношение к истории родной страны, ее традициям и культуре, родному народу, малой родине, истории и культуре других народов; - уважительное отношение к семье как одной из базовых национальных ценностей (согласно Концепции духовно-нравственного развития и воспитания личности гражданина России); - уважение к труду людей; - бережное отношение к материальным и духовным ценностям; - наличие эстетических потребностей, ценностей и чувств.
<p>Духовно-нравственное и культурно-творческое воспитание</p>	<p>ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.</p>	<p>Выполнение практических работ, выполнение самостоятельной (внеаудиторной) работы.</p>	<p>Студент в устном и/или письменном высказывании, в практической деятельности, в поведении проявляет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - уважительное отношение к людям старшего поколения и готовность к участию в их социальной поддержке; - демонстрация активной жизненной позиции.
<p>Духовно-нравственное и культурно-творческое воспитание.</p>	<p>ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p>	<p>Выполнение практических работ, выполнение самостоятельной (внеаудиторной) работы.</p>	<p>Студент в устном и/или письменном высказывании, в практической деятельности, в поведении проявляет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - уважительное отношение к личности человека; - уважительное отношение к иному мнению, в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности; - осознание приоритетной ценности личности человека.
<p>Духовно-нравственное и культурно-творческое</p>	<p>ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к</p>	<p>Выполнение практических работ, выполнение</p>	<p>Студент в устном и/или письменном высказывании, в практической деятельности, в поведении</p>

воспитание.	представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	самостоятельной (внеаудиторной) работы.	проявляет: - уважительное отношение к традициям и культуре родной страны; - уважительное отношение к иной культуре (этнической, религиозной, социальной) и традициям; - наличие эстетических потребностей, ценностей и чувств; - бережное отношение к материальным и духовным ценностям.
-------------	--	---	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	74
Объем образовательной программы	74
в том числе:	
теоретическое обучение	42
практические занятия	32

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОПЦ.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе

43.02.14 Гостиничное дело

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, относящейся к укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к общепрофессиональному циклу, связана с освоением профессиональных компетенций по всем профессиональным модулям, входящим в профессию, с дисциплинами ОПЦ.03 Правовое документирование профессиональной деятельности

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

<i>Код</i>	<i>Наименование общих компетенций</i>
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ЛР 13	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию личностного роста как профессионала в сфере сервиса и туризма
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели и решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий
ЛР 15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии
ЛР 16	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов и решений
ЛР 17	Позиционирующий себя в профессиональной сфере как результативный и привлекательный участник трудовых отношений

Студент, освоивший программу СПО 43.02.14 Гостиничное дело должен обладать профессиональными компетенциями

<i>Код</i>	<i>Наименование общих компетенций</i>
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приёма и размещения для поддержания требуемого уровня качества

ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

1. алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
2. номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
3. возможные траектории профессионального развития и самообразования
4. психология коллектива;
5. особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
6. современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
7. методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
8. структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
9. структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
10. правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).
11. кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
12. методику проведения тренингов для персонала
13. критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
14. критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
15. принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;

16. критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:


1. выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
2. осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
3. планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
4. работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
5. осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
6. использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
7. планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы
8. оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,
9. оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;
10. проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;
11. организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;
12. проводить обучение, персонала различных служб гостиницы
13. контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы
- 14.
15. контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы
16. контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
17. оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Тематический план программы дисциплины Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы, час	224 ¹
Самостоятельная работа	-
Занятия во взаимодействии с преподавателем, час	224
в том числе:	

теоретическое обучение	120
практические занятия	104
Контрольная работа	-
Промежуточная аттестация проводится в форме <i>экзамена</i>	

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОПЦ.02 Основы маркетинга гостиничных услуг

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВЫ МАРКЕТИНГА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина входит в профессиональный цикл: в общепрофессиональные дисциплины, связана с освоением профессиональных компетенций по профессиональному модулю ПМ.04

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы **компетенций**:

Перечень общих компетенций элементы которых формируются в рамках дисциплины

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ЛР13	
ЛР 14	
ЛР 15	
ЛР16	
ЛР17	

Перечень профессиональных компетенций, элементы которых формируются в рамках дисциплины

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и

продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 4.1	планировать и прогнозировать продажи.	рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта.
ПК 4.2	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; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.
ПК 4.3.	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам.
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в


	<p>проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>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>профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>
ОК 02	<p>определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;</p> <p>структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.</p>	<p>номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.</p>
ОК 03	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 04	<p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности</p>
ОК 05	<p>излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.</p>	<p>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов.</p>
ОК 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>
ОК 10	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые),</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</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; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
ОК11	<p>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования</p>	<p>основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальной учебной нагрузки обучающегося	94
Объем учебной дисциплины	76
в том числе:	
теоретическое обучение	48
практические занятия	28
Консультации	6
Самостоятельная работа	6
Промежуточная аттестация проводится в форме ЭКЗАМЕН	6

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОПЦ.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

43.02.14 Гостиничное дело

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, относящейся к укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к общепрофессиональному циклу, связана с освоением профессиональных компетенций по всем профессиональным модулям, входящим в профессию, с дисциплинами ОПЦ.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

<i>Код</i>	<i>Наименование общих компетенций</i>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ЛР 13	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию личностного роста как профессионала в сфере сервиса и туризма
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели и решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий
ЛР 15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии
ЛР 16	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов и решений
ЛР 17	Позиционирующий себя в профессиональной сфере как результативный и привлекательный участник трудовых отношений

Студент, освоивший программу СПО 43.02.14 Гостиничное дело должен обладать профессиональными компетенциями

Код	Профессиональные компетенции
ПК 1. 1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1. 2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1. 3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приёма и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2. 1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
ПК 2. 2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 2. 3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 3. 1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
ПК 4. 1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4. 2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4. 3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

1. права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
2. основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в гостиничной деятельности в Российской Федерации;
3. правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе;
4. положения потребительского права** (вариативная часть)
5. права потребителей в гостиничном бизнесе;
6. характеристику основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей;
7. специфику договорных отношений с гостями отеля;
8. нормативно- правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице;
9. роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей;
10. общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства;
11. систему документооборота;
12. стандарты, нормы и правила ведения документации

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:


1. применять правовые нормы в профессиональной деятельности;
2. применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;
3. оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативных документов, регулирующих правоотношения в гостиничной деятельности в Российской Федерации;

4. организовывать оформление гостиничной документации, составление, учёт и хранение отчетных данных;
5. анализировать договоры с точки зрения соблюдения норм гражданского законодательства** (вариативная часть);
6. использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения** (вариативная часть).

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Тематический план программы дисциплины Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы, час	102
Занятия во взаимодействии с преподавателем, час	102
в том числе:	
теоретическое обучение	54
лабораторные работы	8
практические занятия	40
Промежуточная аттестация проводится в форме зачета	<i>дифференцированного</i>

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОПЦ.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ЭКОНОМИКА ОРГАНИЗАЦИИ»

1.1. Область применения рабочей программы

Программа УД ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО по программе подготовки специалистов среднего звена СПО 43.02.14 *Гостиничное дело*», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016г. № 1552.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

УД ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ входит в цикл общепрофессиональных дисциплин, связана с освоением профессиональных компетенций по всем профессиональным модулям, входящим в специальность

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

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ЛР13	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию личностного роста как профессионала в сфере сервиса и туризма.
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий;
ЛР 15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии.
ЛР16	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов и решений;
ЛР17	Позиционирующий себя в профессиональной сфере как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.

В результате изучения обязательной части профессионального учебного цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен:

уметь:

находить и использовать необходимую экономическую информацию;
определять организационно-правовые формы организаций;
определять состав материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации;
рассчитывать основные технико-экономические показатели деятельности гостиницы;

организовывать оформление гостиничной документации: составление, учет и хранение отчетных данных;

документировать и оформлять бухгалтерскими проводками хозяйственные операции по учету имущества и обязательства организации;

проводить налоговые и страховые расчеты;

участвовать в инвентаризации имущества и обязательств организации;

составлять бухгалтерскую отчетность, участвовать в контроле финансово-хозяйственной деятельности на ее основе;

ориентироваться в действующем налоговом законодательстве Российской Федерации;

понимать сущность и порядок расчета налогов;

знать:

организацию производственного и технологического процессов в гостинице;

материально-технические, трудовые и финансовые ресурсы гостиничной отрасли и организации, показатели их эффективного использования;

способы экономии ресурсов, основные энерго- и материалосберегающие технологии;

механизмы ценообразования на услуги;

формы оплаты труда в современных условиях;

технико-экономические показатели деятельности гостиницы;

нормативное регулирование бухгалтерского учета и отчетности;

основные требования к ведению бухгалтерского учета;

формы бухгалтерского учета;

особенности ценообразования в гостиничном сервисе;

учет денежных средств;
учет основных средств;
учет материальных активов;
учет долгосрочных инвестиций и финансовых вложений;
учет материально-производственных запасов;
учет затрат на производство и калькулирование себестоимости;
учет текущих операций и расчетов;
учет труда и заработной платы;
учет финансовых результатов и использования прибыли;
учетную политику организации;.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ **ОПЦ.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия**

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка	114
Обязательная аудиторная учебная	102
в том числе:	
практические занятия	40
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i>	



Комитет по образованию	
Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)	

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ЗДАНИЯ И ИНЖЕНЕРНЫЕ СИСТЕМЫ ГОСТИНИЦ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основных профессиональных образовательных программ в соответствии с ФГОС: по специальности СПО **43.02.14 Гостиничное дело**, входящей в состав укрупненной группы 43.00.00 «Сервис и туризм».

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессиям рабочих и должностям служащих ОКПР 016-94: 20063 Администратор, 25627 Портъе, 11965 Горничная.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в обязательную часть цикла ППССЗ - программ подготовки специалистов среднего звена: в профессиональный цикл.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- использовать ресурсо и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности;
- использовать специальное оборудование для перемещения тяжелого багажа гостей гостиницы;
- определять последовательность выполнения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей;
- использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;
- (вар.) соблюдать правила эксплуатации и техники безопасности при использовании санитарно-технического, технологического оборудования гостиниц
- (вар.) использовать предметы интерьера для обеспечения комфорта проживающих;
- осуществлять контроль за выполнением правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.
- (вар.) проводить экологическую оценку отеля.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов;
 - архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристских комплексов;
 - принципы оформления интерьеров гостиничных зданий;
 - требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов;
 - (вар.) требования по обеспечению безопасности проживающих;
 - (вар.) виды специального оборудования, используемого при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
 - особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности,
 - правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.
 - (вари.) основные источники техногенного воздействия на окружающую среду;
 - принципы и методы рационального экологического регулирования;
 - воздействие предприятий гостиничного сервиса на окружающую среду.
 - принципы международного сотрудничества в области охраны окружающей среды.
- ПК и ОК, которые актуализируются при изучении учебной дисциплины:

ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении
ПК.3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ЛР13	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию личностного роста как профессионала в сфере сервиса и туризма.
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий.
ЛР 15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии.
ЛР16	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов и решений;
ЛР17	Позиционирующий себя в профессиональной сфере как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.

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


максимальная учебная нагрузка обучающегося **90** часов, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося 90 часов, включая - 50 часов теоретического обучения, 40 часов практических занятий.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	90
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	90
в том числе:	
теоретическое обучение	50
практические занятия (если предусмотрено)	40
Промежуточная аттестация	2

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОПЦ.06 Иностранный язык (второй)

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОПЦ. 06 «Иностранный язык (второй)» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к общепрофессиональному циклу, связана с освоением общих компетенций по всем профессиональным модулям

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

ПК и ОК, которые актуализируются при изучении учебной дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия	Виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении гостиничного предприятия;
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Планировать процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	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 самообразования
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке и на изучаемом иностранном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Современные средства и устройства информатизации

Профессиональные компетенции

Основные виды деятельности	Код и формулировка компетенции
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
	ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
	ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
	ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого

		уровня качества обслуживания гостей
Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
		ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
		ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ЛР13	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию личностного роста как профессионала в сфере сервиса и туризма.	
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий;	
ЛР 15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии.	
ЛР16	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов и решений;	
ЛР17	Позиционирующий себя в профессиональной сфере как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	

Планируемые результаты освоения образовательной программы:

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;
- использовать в речи деловой этикет, принятый в германоязычных странах
- вести деловую переписку на немецком языке при оказании услуг в гостинице;
- заполнять на немецком языке бланки и другую необходимую при заселении и выписки гостя документацию;
- использовать источники общей и профессиональной информации на немецком языке;
- (вар.) принять заявку на бронирование по e-mail;
- (вар.) оказывать помощь гостям в различных ситуациях во время их пребывания;
- (вар.) ответить письменно на жалобу постоянного гостя на иностранном языке;
- (вар.) предоставлять гостю информацию о достопримечательностях в Санкт - Петербурге;
- (вар.) заполнять анкету при приеме на работу в отель;
- (вар.) рекламировать отель и услуги, предлагаемые гостям.
- (вар.) составлять меню.
- (вар.) решать нестандартные ситуации с техникой.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:


- Лексический (1200-1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимые для овладения устными и письменными формами общения на иностранном языке в ограниченных ситуациях бытового и профессионального общения;

- Правила делового этикета, принятые в германоязычных странах;
- Правила ведения деловой переписки на немецком языке при оказании услуг в гостиничном сервисе;
- Правила заполнения на немецком языке бланков и другой необходимой при заселении и выписки гостя документации;
- Источники общей и профессиональной информации на немецком языке;
- Правила перевода профессионально ориентированных текстов;
- (вар.) правила оформления заявки на бронирование по e-mail;
- (вар.) правила оказания помощи гостям в различных ситуациях во время их пребывания;
- (вар.) форму письменного ответа на жалобу постоянного гостя на иностранном языке;
- (вар.) информацию о достопримечательностях в Санкт - Петербурге;
- (вар.) терминологическую лексику для заполнения анкеты при приеме на работу в отель;
- (вар.) терминологическую лексику по рекламе отеля и услуг, предлагаемых гостям.
- (вар.) названия блюд, виды меню
- (вар.) терминологическую лексику по эксплуатации техники.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	196
в том числе:	
практические занятия	196
Промежуточная аттестация	Диф.зачет

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОПЦ.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного
бизнеса**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к общепрофессиональному циклу, связана с освоением общих и профессиональных компетенций по всем профессиональным модулям

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:


ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ЛР13	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию личностного роста как профессионала в сфере сервиса и туризма.
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий;
ЛР 15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии.
ЛР16	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов и решений;
ЛР17	Позиционирующий себя в профессиональной сфере как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	148

В т.ч. вариативная часть	112
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	136
в том числе:	
теоретическое обучение	72
практические занятия	64
Консультации	6
Промежуточная аттестация Экзамен	6

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОПЦ.08 Безопасность жизнедеятельности
43.02.14 Гостиничное дело

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины «Безопасность жизнедеятельности» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», относящейся к укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина относится к общепрофессиональному циклу, связана с освоением профессиональных компетенций по всем профессиональным модулям, входящим в специальность, с дисциплинами ОПЦ.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, ОПЦ.02 Основы маркетинга гостиничных услуг, ОПЦ.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности, ОПЦ.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия, ОПЦ.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия, ОПЦ.06 Иностраный язык (второй), ОПЦ.07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса, ОПЦ.09 Деловой английский язык, ОПЦ.10 Современные технологии в профессиональной деятельности, ОПЦ.11 Организация гостиничного дела

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 13	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию личностного роста как профессионала в сфере сервиса и туризма
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий
ЛР 15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии
ЛР 16	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов и решений
ЛР 17	Позиционирующий себя в профессиональной сфере как результативный и привлекательный участник трудовых отношений

1.2.2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО:

В результате освоения 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 неё 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


В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	68
в т.ч. в форме практической подготовки	34
в т. ч.:	
теоретическое обучение	34
практические занятия	34
Промежуточная аттестация	<i>Дифференцированный зачет</i>

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОПЦ.09 Деловой английский язык

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОПЦ.09 деловой английский язык

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (программы повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке специалистов гостиничного дела.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы;

Дисциплина входит в общепрофессиональные дисциплины профессионального цикла ППССЗ - программ подготовки специалистов среднего звена. Для организации дисциплины использован объем времени, отведенный на вариативную часть

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

1.3.1. Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- общаться на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы	- лексику (1200-1400 лексических единиц), значения новых лексических единиц, связанных с тематикой и с соответствующими ситуациями общения; - языковой материал: идиоматические выражения, оценочную лексику, единицы речевого этикета и обслуживающие ситуации общения в рамках изучаемых тем;

ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- вести диалог (диалог-расспрос, диалог-обмен мнениями/суждениями, диалог-побуждение к действию, этикетный диалог и их комбинации) в ситуациях официального и неофициального общения в бытовой, социокультурной и учебно-трудовой сферах с использованием аргументации, эмоционально-оценочных средств;	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	- оценивать важность/новизну информации, определять свое отношение к ней.	
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- вести диалог (диалог-расспрос, диалог-обмен мнениями/суждениями, диалог-побуждение к действию, этикетный диалог и их комбинации) в ситуациях официального и неофициального общения в учебной, социокультурной и профессиональной сферах с использованием аргументации, эмоционально-оценочных средств;	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- создавать словесный социокультурный портрет своей страны и страны/стран изучаемого языка на основе разнообразной страноведческой и культуроведческой информации.	
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	- ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	

ЛР13	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию личностного роста как профессионала в сфере сервиса и туризма.		
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий;		
ЛР 15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии.		
ЛР16	Способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов и решений;		
ЛР17	Позиционирующий себя в профессиональной сфере как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.		

1.3.2. Профессиональные компетенции


Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)	
		Умения	Знания
Основной вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема		Правильно описывать оснащение номерного	- лексику (1200-

и размещения		фонда, рабочих мест в службах	1400 лексических единиц), значения новых лексических единиц, связанных с тематикой и с соответствующими ситуациями общения; - языковой материал: идиоматические выражения, оценочную лексику, единицы речевого этикета и обслуживающие ситуации общения в рамках изучаемых тем;
<i>ПК 1.2</i>	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Принимать заявку на бронирование в соответствии со стандартом отеля на английском языке	
Основной вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания		Правильно информировать потребителя о наличии мест в отеле на английском языке	
<i>ПК 2.2</i>	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Принимать, размещать и выписывать гостя в соответствии со стандартом	
Основной вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		Правильно предоставлять иностранным гостям дополнительные услуги в соответствии с их пожеланиями.	
<i>ПК 3.2</i>	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Выполнять разные роли в деловой игре (гость или работник службы)	
Основной вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		Четко выполнять указания преподавателя	
<i>ПК 4.2</i>	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Правильно принимать заказ на услуги питания. Принимать правильные решения в стандартных и нестандартных ситуациях.	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	45
Объем образовательной программы	36
в том числе:	
практические занятия	36
Консультации	6
Промежуточная аттестация	Экзамен комплексный

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОПЦ.10 Современные технологии в профессиональной деятельности

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Примерная рабочая программа учебной дисциплины является вариативной частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к общепрофессиональному учебному циклу, связана с освоением общих компетенций по всем профессиональным модулям. Для организации дисциплины использован объем времени, отведенный на вариативную часть

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;	алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное	выстраивать траектории профессионального и личностного развития	возможные траектории профессионального развития и самообразования

развитие.		
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива;
ОК5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	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	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
ПК 1.1.	планировать потребность в материальных ресурсах и персонале	методы планирования труда работников службы (приема и


	служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.1.	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;	структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
ПК 1.2.	проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;	правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).
	<p>(Профстандарт Работник по приему и размещению гостей ТФ 3.3.2 Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенном пункте, в котором он расположен):</p> <p>Находить информацию об услугах по бронированию авиа и железнодорожных билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых предприятиями городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	

	Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	
	(WSR Забота о госте и навыки межличностного общения): Предоставлять туристическую информацию	культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;
ПК 4.2.	проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	методику проведения тренингов для персонала
ПК 1.3.	контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
ПК 4.3.	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	82
Консультации	6
Промежуточная аттестация экзамен	Экзамен
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	76
в том числе:	
практические занятия	76

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.11 Организация гостиничного дела

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения примерной программы

Примерная рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: **дисциплина относится к общепрофессиональному циклу, связана с освоением профессиональных компетенций по всем профессиональным модулям, входящим в профессию, с дисциплинами.**

1.3 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1	распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;	алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 2	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 3	выстраивать траектории профессионального и личностного развития	возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива;
ОК5	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК9	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
ЛР 13	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию личностного роста как профессионала в сфере сервиса и туризма	оценка собственного продвижения, личностного развития; участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах

ЛР 14	Способный ставить перед собой цели для решения возникающих профессиональных задач, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием информационных технологий	проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве
ЛР 15	Содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии	демонстрация интереса к будущей профессии участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях
ПК 1.1.	Планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.1.	оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,	структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.1.	Оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;	структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
ПК 1.2.	Проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;	правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).
ПК 3.2.	Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;	кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
ПК 4.2.	Проводить обучение, персонала различных служб гостиницы	методику проведения тренингов для персонала

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	84

в том числе:	
теоретическое обучение	46
практические занятия	26
Самостоятельная работа	6
Промежуточная аттестация	6