**АННАТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ ДИСЦИПЛИН ОБЩЕГО ГУМАНИТАРНОГО И СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО ЦИКЛА**

**ОГСЭ.01 ОСНОВЫ ФИЛОСОФИИ**

**Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью *ППССЗ* специальностей СПО *социально - экономического профиля* 43.02.11

«Гостиничный сервис» и обучающиеся в учреждении СПО по данному профилю изучают основы философии в объёме 48 часов.

Весь курс изучается в одном семестре, итог изучения - дифференцированный зачёт.

**Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общеобразовательный цикл и относится к базовым общепрофессиональным дисциплинам.

**Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

Программа ориентирована на выполнение следующих задач:

- ознакомить студентов с основными законами развития и функционирования природных и общественных систем;

- дать студенту знания, которые будут способствовать формированию у них логического

мышления, основ философского анализа общественных явлений, системы ценностных

ориентацией и идеалов;

- помочь студенту преобразовать, систематизировать стихийно сложившиеся взгляды в

обоснованное миропонимание;

- сформировать мировоззрение и способность ориентироваться в общественно-

политических процессах.

Цель программы: повлиять на становление и формирование духовной культуры и мировоззренческой ориентации студентов, осознание ими своего места и роли в обществе, цели и смысла социальной и личной активности, ответственности за свои поступки, выбор форм и направлений своей деятельности.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен уметь** ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни, как основе формирования культуры гражданина и будущего специалиста.

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

- основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества;

- основы философского учения о бытии;

- сущность процесса познания,

- основы научной, философской и религиозной картин мира;

- 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.

**Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;

самостоятельной работы обучающегося 24 часа.

**ОГСЭ.02 ИСТОРИЯ**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины **«История»** разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальностям: **43.02.11 Гостиничный сервис**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 475 и составлена на основании примерной программы учебной дисциплины ОГСЭ. 02 «История» для образовательных учреждений, реализующих образовательные программы СПО, и отвечает требованиям к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников.

Программа учебной дисциплины «История» является частью программыподготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии сФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** (базовая подготовка), входящей в состав укрупненной группыспециальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Предмет «История» изучается в образовательном учреждении с учётом социально-экономического профиля, относится к ОГСЭ.00 Общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

Освоение данной дисциплины является необходимым условием для последующего изучения предусмотренных учебным планом дисциплин «Основы философии», «Экономика организации».

Данная дисциплина предполагает изучение основных процессовполитического, экономического развития ведущих государств мира и России нарубеже веков. Дисциплина дает возможность подготовить всесторонне развитых, критическимыслящих специалистов; личности, способной к целостному видению и анализупутей развития общества, умеющей обосновать и отстаивать свою гражданскуюпозицию.

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

**Целью** изучения освоения дисциплины является формирование у обучающихся самостоятельного, проблемного, творческого, критического мышления, стимулирование потребности к историческим оценкам событий и фактов действительности.

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

– ориентироваться в современной экономической, политической, культурной ситуации в России и мире;

– выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем.

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

– основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.);

– сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX – начале XXI вв.;

– основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира;

– назначение ООН, НАТО, ЕС и других организаций и основные направления их деятельности;

– о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций;

– содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актовмирового и регионального значения.

**Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине**

После изучения учебной дисциплины у обучающегося будут сформированы следующие компоненты общих компетенций (ОК):

| **Результат обучения** (формируемая компетенция) |
| --- |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. |

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальная учебная нагрузка учащегося 72 часа, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося -**48 часов**;

самостоятельная работа обучающегося - 24 часа.

ОГСЭ.03 **ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК**

1. **Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена, составлена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис», входящий в укрупненную группу 43.00.00 Сфера обслуживания, обучающимся в учреждении СПО по данному профилю, изучают иностранный язык (немецкий) в объёме 106 часов.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу.

**1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:**

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

- базовую профессионально ориентированную лексику (объем 1200-1500 лексических единиц);

- переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;

- основы общения на иностранном языке;

- грамматический минимум, основные структуры и функции языка, необходимые для овладения устными и письменными формами профессионального общения на русском языке в повседневных ситуациях;

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

-читать профессионально ориентированные тексты с максимальным извлечением необходимой информации из прочитанного;

- переводить со словарем профессионально ориентированные тексты;

- говорить на темы повседневной тематики в ситуациях, связанных с профессиональной деятельностью;

**1.4. Перечень формируемых компетенций:**

**Общие компетенции:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. **Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 162 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 108 часов; самостоятельной работы обучающегося 54 часов.

**ОГСЭ.04 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена специальностей СПО социально-экономического профиля и обучающиеся в учреждении СПО по данному профилю изучают «Деловое общение» в объёме 32 часов.

Весь курс изучается в одном семестре, итог изучения - дифференцированный зачёт.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** относится к вариативной части гуманитарного и социально-экономического цикла по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

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

Дисциплина «Деловое общение», развивающая искусство делового общения, основанного на знании психологических особенностей и применении психологических методов, необходима специалистам, работа которых предполагает постоянные контакты типа «Человек-Человек», в особенности менеджерам. Умение стоить отношения с людьми, находить подход к ним, располагать к себе лежит в основе жизненного и профессионального успеха.

Рабочая программа ориентирована на достижение следующих целей и задач:

***Цель*** – сформировать у студентов представления о деловом общении, его основных характеристиках, о роли личности в деловом общении, о вербальных и невербальных аспектах общения, об основных формах делового общения, о психологических приемах и принципах общения, о культуре ведения споров, об управлении конфликтными ситуациями, об основных правилах делового этикета, об общих правилах оформления документов.

***Задачи*** – студент должен знать определение и функции общения, структуру общения и его виды, стили и виды общения, определение понятия «личность», принципы делового общения, методы ведения деловых переговоров, особенности критики в споре, понятие и причины конфликтов, модель конфликтного поведения, основные понятия об этикете.

**1.4. Перечень формируемых компетенций:**

**Общие компетенции:** в процессе изучения делового общения важно формировать информационную компетентность обучающихся. Поэтому при организации самостоятельной работы необходимо акцентировать внимание обучающихся на поиске информации в средствах масс-медиа, Интернете, в учебной и специальной литературе с соответствующим оформлением и представлением результатов.

**Профессиональные компетенции:**

* Обладать способностью приобретать новые научные и профессиональные знания, используя современные образовательные и информационные технологии;
* Представлять адекватную современному уровню знаний научную картину мира на основе знания основных положений, методов общественных наук;
* Обладать способностью владеть основными приемами анализа данных;
* Собирать, обрабатывать и интерпретировать данные современных научных исследований необходимых для формирования выводов по соответствующим научным, профессиональным, социальным и этическим проблемам;

**1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;

самостоятельной работы обучающегося 16 часа.

# ОГСЭ.05 РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ

**1.1 Область применения программы.** Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

**1*.*2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

## Дисциплина «Русский язык и культура речи» является частью цикла «Общие и гуманитарные и социально-экономические дисциплины».

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

Цели обучения:

* воспитание гражданина и патриота; формирование представления о русском языке как духовной, нравственной и культурной ценности народа; осознание национального своеобразия русского языка; овладение культурой межнационального общения;
* дальнейшее развитие и совершенствование способности и готовности к речевому взаимодействию и социальной адаптации; готовности к трудовой деятельности, осознанному выбору профессии; навыков самоорганизации и саморазвития; информационных умений и навыков;
* освоение знаний о русском языке как многофункциональной знаковой системе и общественном явлении; языковой норме и ее разновидностях; нормах речевого поведения в различных сферах общения;
* умениями опознавать, анализировать, классифицировать языковые факты, оценивать их с точки зрения нормативности; различать функциональные разновидности языка и моделировать речевое поведение в соответствии с задачами общения;
* применение полученных знаний и умений в собственной речевой практике; повышение уровня речевой культуры, орфографической и пунктуационной грамотности.

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

* строить свою речь в соответствии с нормами русского литературного языка;
* создавать устные и письменные тексты различных типов и жанров;
* устранять ошибки и недочеты в своей устной и письменной речи;
* грамотно оформлять документацию;
* пользоваться справочниками, словарями русского языка;
* использовать профессиональную лексику;

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

- основы культуры устной и письменной речи;

- основные нормы русского литературного языка и их разновидности;

- нормы речевого этикета в различных сферах общения;

- признаки и композиционное построение основных типов текста;

- характерные черты функциональных стилей русского языка, сферы их применения.

## 1.4. Перечень формируемых 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 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

## 1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины (по ФГОС):

Максимальная учебная нагрузка обучающегося 84 часа, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка 56 часов,

- самостоятельная работа обучающегося 28 часов.

**АННАТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ ДИСЦИПЛИН МАТЕМАТИЧЕСКОГО И ОБЩЕГО ЕСТЕСТВЕННО- НАУЧНОГО ЦИКЛА**

**ЕН.01 ИНФОРМАТИКА И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы специальностей СПО технического профиля и обучающееся в учреждении СПО по данному профилю изучают информационные технологии в профессиональной деятельности в объеме 80 часов.

Рабочая программа ориентирована на достижение следующих целей:

• **освоение** системы базовых знаний, отражающих вклад информатики в формирование современной научной картины мира, роль информационных процессов в обществе, биологических и технических системах;

• **овладение** умениями применять, анализировать, преобразовывать информационные модели реальных объектов и процессов, используя при этом ИКТ, в том числе при изучении других дисциплин;

• **развитие** познавательных интересов, интеллектуальных и творческих способностей путем освоения и использования методов информатики и средств ИКТ при изучении различных учебных предметов;

• **воспитание** ответственного отношения к соблюдению этических и правовых норм информационной деятельности;

• **приобретение** опыта использования информационных технологий в индивидуальной и коллективной учебной и познавательной, в том числе проектной деятельности.

Содержание каждой темы включает теоретический и практико-ориентированный материал, реализуемый в форме практических работ с использованием средств ИКТ.

Выполнение практических работ обеспечивает формирование у обучающихся умений самостоятельно и избирательно применять различные средства ИКТ, включая дополнительное цифровое оборудование (принтеры, графические планшеты, цифровые камеры, сканеры и др.), пользоваться комплексными способами представления и обработки информации, а также изучить возможности использования ИКТ для профессионального роста.

В программе учтены особенности содержания обучения по специальностям технического профиля в учреждениях СПО.

Программа содержит примерную тематику учебных проектов для организации самостоятельной деятельности обучающихся в процессе изучения информатики и информационно-компьютерных технологий.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

дисциплина входит в общепрофессиональный цикл и относится к профильным общепрофессиональным дисциплинам.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- оценивать достоверность информации, сопоставляя различные источники;

- распознавать информационные процессы в различных системах;

- использовать готовые информационные модели, оценивать их соответствие реальному объекту и целям моделирования;

- осуществлять выбор способа представления информации в соответствии с поставленной задачей;

- иллюстрировать учебные работы с использованием средств информационных технологий;

- создавать информационные объекты сложной структуры, в том числе гипертекстовые;

- просматривать, создавать, редактировать, сохранять записи в базах данных;

- осуществлять поиск информации в базах данных, компьютерных сетях и пр.;

- представлять числовую информацию различными способами (таблица, массив, график, диаграмма и пр.);

- соблюдать правила техники безопасности и гигиенические рекомендации при использовании средств ИКТ.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать/понимать:

- различные подходы к определению понятия «информация»;

- методы измерения количества информации: вероятностный и алфавитный. Знать единицы измерения информации;

- назначение наиболее распространенных средств автоматизации информационной деятельности (текстовых редакторов, текстовых процессоров, графических редакторов, электронных таблиц, баз данных, компьютерных сетей);

- назначение и виды информационных моделей, описывающих реальные объекты или процессы;

- использование алгоритма как способа автоматизации деятельности;

- назначение и функции операционных систем;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для:

- эффективной организации индивидуального информационного пространства;

- автоматизации коммуникационной деятельности;

- эффективного применения информационных образовательных ресурсов в учебной деятельности

**1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 120 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 80 часов;

самостоятельной работы обучающегося 40 часа.

**ЕН.02 МАТЕМАТИКА**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью *ППССЗ* в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис»

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в математический и общий естественнонаучный цикл.

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

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

- решать прикладные задачи в области профессиональной деятельности;

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

- значение математики в профессиональной деятельности и при освоении профессиональной образовательной программы;

- основные математические методы решения прикладных задач в области профессиональной деятельности;

- основные понятия и методы математического анализа, дискретной математики, теории вероятностей и математической статистики;

- основы интегрального и дифференциального исчисления.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 60 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 40 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 20 часов.

**ОП.01** МЕНЕДЖМЕНТ

1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 “Гостиничный сервис” и обучающиеся в учреждении СПО по данному профилю изучают менеджмент в объёме 108 часов.

Рабочая программа ориентирована на достижение следующих целей:

- освоение основных знаний об экономической деятельности людей, экономике России;

- развитие экономического мышления, потребности в получении экономических знаний;

- воспитание ответственности за экономические решения, уважения к труду и предпринимательской деятельности;

- овладение умением подходить к событиям общественной и политической жизни с экономической точки зрения, используя различные источники информации;

- формирование готовности использовать приобретенные знания о функционировании рынка труда, сферы малого предпринимательства и индивидуальной трудовой деятельности для ориентации в выборе профессии и траектории дальнейшего образования.

Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам и входит в профессиональный цикл.

1. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в профессиональный цикл и относится к общепрофессиональным дисциплинам.
2. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

* использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения;
* анализировать организационные структуры управления;
* проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала; применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
* принимать эффективные решения, используя систему методов управления;
* учитывать особенности менеджмента (по отраслям);

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

* сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития;
* методы планирования и организации работы подразделения;
* принципы построения организационной структуры управления;
* основы формирования мотивационной политики организации;
* особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (по отраслям);
* внешнюю и внутреннюю среду организации;
* цикл менеджмента;

- процесс принятия и реализации управленческих решений;

* функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;
* систему методов управления;
* методику принятия решений;
* стили управления, коммуникации, принципы делового общения.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 162 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 108 часов; самостоятельной работы обучающегося 54 часа.

**ОП.02 ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**1.1. Область применения примерной рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовый), входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис и туризм.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в программах для заочной формы обучения по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис.**

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена**

Общепрофессиональная дисциплина ОП. 02 входит в состав профессионального цикла программ подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис.**

**1.3. Цели и задачи учебной дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины**

Целью учебной дисциплины является изучение действующих нормативных правовых и нормативно-методических актов законодательства, регулирующих экономико-правовые и документационные отношения в сфере гостиничного сервиса, приобретение навыков работы с нормативным материалом, его анализа и практического использования.

**Задачи дисциплины:**

* усвоение студентами общеправовых категорий и поня­тий, составляющих специфику современного российского финансового, гражданского, предпринимательского и трудового законодательства;
* приобретение навыков работы с нормативными правовыми актами в сфере хозяйственно-экономической деятельности предприятий гостиничного сервиса, ознакомление с практикой их применения и толкования;
* активизация интереса к проблемам правового регулирования и развитие стремлений к повышению уровня профессиональной подготовки специалистов.

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

* защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством;
* организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных;
* оформлять документацию в соответствии с требованиями документационного обеспечения управления.

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

* права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
* основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности;
* законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие предпринимательскую деятельность;
* стандарты, нормы и правила ведения документации;
* систему документационного обеспечения управления;

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** и овладению профессиональными компетенциями:

**1. Бронирование гостиничных услуг**

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

**2. Прием, размещение и выписка гостей**

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

**3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие компетенции (ОК):

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

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

ОК 3 – принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

ОК 4 – осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК 5 – использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 6 – работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК 7 – брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий;

ОК 8 – самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

ОК 9 – ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

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

Максимальная учебная нагрузка – 72 часа

Обязательная учебная нагрузка – 48 часов

Самостоятельная работа обучающегося – 24 часа

ОП.03 ЭКОНОМИКА ОРГАНИЗАЦИИ

1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовый, обучающиеся в учреждении СПО по данному профилю изучают экономику организации в объёме 80 часов.

1. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в профессиональный цикл и относится к общепрофессиональным дисциплинам.
2. **Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся 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, учёт и хранение отчётных данных.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **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.

**1.4. Перечень формируемых компетенций:**

**Общие компетенции:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Профессиональные компетенции:**

ПК 1.2 Бронировать и вести документацию.

ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.3 Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4 Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.6 Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуг питания в номерах(room-service).

ПК 3.3 Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

1.5. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 120 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 80 часа;

самостоятельной работы обучающегося 40 часа.

**ОП.04 БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ**

* 1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины "Бухгалтерский учёт" предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по специальности 43.02.11 "Гостиничный сервис".

Данный курс предполагает изучение теоретических основ организации бухгалтерского учета. Формированию практических навыков по ведению отчетности, документооборота в организациях и предприятиях.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам и входит в профессиональный цикл.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

* применять нормативное регулирование бухгалтерского учета;
* ориентироваться на международные стандарты финансовой отчетности;
* соблюдать требования к бухгалтерскому учету;
* следовать методам и принципам бухгалтерского учета;
* использовать формы и счета бухгалтерского учета;
* оформлять различные виды бухгалтерских документов;
* отражать на счетах бухгалтерского учета операции по учету хозяйственных процессов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

* нормативное регулирование бухгалтерского учета и отчетности;
* национальную систему нормативного регулирования;
* международные стандарты финансовой отчетности;
* понятие бухгалтерского учета;
* сущность и значение бухгалтерского учета;
* историю бухгалтерского учета;
* основные требования к ведению бухгалтерского учета;
* предмет, метод и принципы бухгалтерского учета;
* план счетов бухгалтерского учета;
* формы бухгалтерского учета;
* принципы учета основных хозяйственных процессов;

- порядок документального оформления хозяйственных операций.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 114 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 76 часов;

самостоятельной работы обучающегося 38 часов.

**ОП.05 ЗДАНИЯ И ИНЖЕНЕРНЫЕ СИСТЕМЫ ГОСТИНИЦ.**

**1.1 Область применения программы**.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена специальностей СПО социально – экономического профиля и обучающиеся в учреждении СПО по данному профилю изучают «Здания и инженерные системы гостиниц» в объеме 68 часов по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

**1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.**

Дисциплина входит в профессиональный образовательный цикл.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающий должен **уметь:**

- использовать ресурсо– и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности;

- использовать системы жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;

- осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.

**Знать:**

- основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов;

- архитектурно – планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;

- принципы оформления интерьеров гостиничных зданий;

- требования к инженерно – техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов;

- особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.

**1.4 Перечень формируемых компетенций:**

**Общие компетенции:**

ОК1 понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

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

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

ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, проффесионального и личного развития;

ОК 5 Использовать информационно - коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

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

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

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

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

**Профессиональные компетенции:**

ПК3.1 Организовать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуг и размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК3.2 Организовать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room – service);

ПК3.3 Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;

ПК3.4 Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

**1.5 Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 102 часов, в том числе:

Обязательной аудиторной учебной нагрузки 68 часов;

Самостоятельной работы 34 часов.

**ОП.06 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ)**

1. **Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована:

* в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) по программе повышения квалификации при наличии начального профессионального образования по профессии;

- в профессиональной подготовке и переподготовке работников в области механизации сельского хозяйства при наличии среднего или высшего профессионального образования нетехнического профиля;

- в дополнительном обучении рабочим профессиям по данной специальности.

1. **Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина относится к профессиональному циклу.
2. **Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:**

*знать:*

* базовую профессионально ориентированную лексику (объем 1200-1500 лексических единиц);
* основы общения на иностранном языке;
* основы делового языка по специальности;
* грамматический минимум, основные структуры и функции языка, необходимые для овладения устными и письменными формами профессионального общения на иностранном языке в повседневных ситуациях;
* правила написания писем, факсов, электронных сообщений, заполнения документов, связанных с профессией, на английском языке;
* технику перевода (со словарем) профессионально ориентированных текстов.

*уметь*:

* читать профессионально ориентированные тексты с максимальным извлечением необходимой информации из прочитанного;
* переводить со словарем профессионально ориентированные тексты;
* говорить на темы повседневной тематики в ситуациях, связанных с профессиональной деятельностью;
* вести беседу – диалог профессиональной направленности на иностранном языке в повседневных ситуациях;
* писать деловые письма, факсы, электронные сообщения, заполнять документы, связанные с профессией.

*приобрести навыки:*

* всех видов чтения (ознакомительное, просмотровое, поисковое и изучающее) при работе с текстами из научно-популярной и профессионально ориентированной литературы;
* разговорной речи с соблюдением нормативного произношения и ритма речи, владея практической грамматикой, и зная основную терминологию по широкому профилю своей специальности;
* речевого этикета повседневного общения;
* написания и оформления деловых писем.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 120 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 80 часов;

самостоятельной работы обучающегося 40 часов.

**ОП.07 ГОСТИНИЧНАЯ ИНДУСТРИЯ**

**1.1.Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис», обучающиеся в учреждении СПО по данному профилю изучают гостиничную индустрию в объёме 48 часов.

**1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** относится к вариативной части профессионального цикла по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

**уметь**:

-выбирать способы, методы, методики, приемы, алгоритмы, модели, средства, законы, критерии для анализа перспектив развития гостиничной

индустрии;

-формулировать проблемы, вопросы и задачи развития гостиничной сферы;

-оформлять, представлять, описывать, характеризовать процессы, и явления, происходящие в гостиничной индустрии;

- определять типы и виды гостиничных и туристских предприятий, их классифицировать;

- анализировать рейтинги гостиничных предприятий;

- составлять организационную структуру управления гостиничных предприятий и предприятий питания в гостиничном сервисе;

- рассчитывать оплату за проживание.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся  **должен знать/понимать**:

- объекты, предметы, цели, задачи курса;

-понятия, определения, термины (понятийный аппарат курса);

-даты, факты, события, явления (фактологический материал курса);

-различные технологии, используемые в гостиничной деятельности;

- типы и виды гостиничных и туристских предприятий, их классификацию;

- состав и структуру служб гостиниц и туристских комплексов, их функции;

- принципы функционирования предприятий питания в гостиничном сервисе.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен**иметь представление**:

- о развитии гостиничной индустрии в сфере услуг в России и в мире в целом;

- о многообразии гостиничных и туристских комплексов;

- об основных службах гостиницы;

- о предприятии питания в гостиничном сервисе.

**1.4. Перечень формируемых компетенций:**

**Общие компетенции:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Профессиональные компетенции:**

ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 3.2 Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

**1.5. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;

самостоятельной работы обучающегося 24 часа.

**ОП.08 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис», обучающиеся в учреждении СПО по данному профилю, изучают сервисную деятельность в объёме 36 часов.

**1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** относится к вариативной части профессионального цикла по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

**уметь**:

- выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;

- осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности.

**владеть:**

- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;

- приемами практического применения методов сервисной деятельности.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся

**должен знать/понимать**:

- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности;

- содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «предоставление услуг»);

- основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;

- основы теории организации обслуживания;

- классификации услуг и их характеристику;

- правила обслуживания населения;

- нормативно – законодательную базу, регламентирующую сервисную деятельность.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **иметь представление**:

- о месте сервиса в жизнедеятельности человека;

- о принципах удовлетворения потребностей человека;

- о способах и формах оказания услуг.

**1.4. Перечень формируемых компетенций:**

**Общие компетенции:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Профессиональные компетенции:**

ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги;

ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт;

ПК4.3Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг;

ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга;

**1.5. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов;

самостоятельной работы обучающегося 18 часов.

**ОП. 09 ЭФФЕКТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ НА РЫНКЕ ТРУДА**

**1.1. Область применения примерной программы**

Примерная программа учебной дисциплины «Эффективное поведение на рынке труда» является вариативной частью Программы среднего профессионального образования по подготовке специалистов, квалифицированных рабочих и служащих.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы среднего профессионального образования:**

Данная дисциплина входит в общепрофессиональный цикл Программы среднего профессионального образования по подготовке специалистов, квалифицированных рабочих и служащих.

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

**Целью дисциплины** является формирование готовности выпускников к эффективному поведению на рынке труда, которая рассматривается как социально-профессиональная компетентность, обеспечивающая возможности оперативно решать актуальные социально – профессиональные и трудовые задачи на рынке труда, содействуя тем самым занятости и социальной адаптации обучающихся на рынке труда

**Задачи дисциплины:**

- формирование у обучающихся общего представления о рынке труда и профессий и умение ориентироваться в нем;

- формирование представления о себе как специалисте и модели будущей профессиональной деятельности;

- формирование представления о правовых основах трудоустройства;

- освоение некоторых навыков и способов поведения, необходимых для успешного решения различных задач на рынке труда: самопрезентации и подготовки презентационных документов; стратегии и тактики поиска работы; делового общения; прохождения собеседования и различного рода испытаний при трудоустройстве; успешной адаптации на рабочем месте и планирования дальнейшего профессионального развития.

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен у*меть/владеть:***

* владеть способами анализа информации о современном состоянии и тенденциях развития рынка труда, уметь использовать различные источники информации в целях рассмотрения вариантов трудоустройства;
* владеть способами анализа своей конкурентоспособности; оценки активности своей позиции на рынке труда;
* владеть способами анализа собственных профессиональных целей и ценностей;
* владеть способами составления собственного профессионально-психологического портрета и портфолио; проведения самопрезентации в ситуации поиска работы и трудоустройства;
* владеть способами подготовки презентационных документов: профессиональное резюме, мини-резюме, автобиография, сопроводительное письмо, поисковое письмо, рекомендательное письмо;
* владеть способами поиска работы, способами работы с «Дневником поиска работы»;
* владеть способами структурного, процессуального и ролевого анализа делового общения;
* владеть способами проведения собеседования при приеме на работу;
* владеть способами подготовки к испытаниям при приеме на работу;
* уметь анализировать содержание, структуру и оформление документов трудоустройства (трудовой договор, приказ о приеме на работу, запись в трудовой книжке, заявление); объективно оценивать предложенные работодателем условия найма с позиции защиты трудовых прав работников; выявлять отличия трудового договора от гражданско – правового договора в сфере труда; срочного трудового договора от трудового договора, заключенного на неопределенный срок;
* уметь осуществлять поиск необходимой информации в нормативно-правовых актах и других источниках и применять её для решения проблем трудоустройства и защиты трудовых прав;
* владеть способами адаптации на рабочем месте: уметь анализировать свое поведение, уметь подготовиться к первому рабочему дню, первым дням и месяцам работы;
* владеть приемами и способами саморегуляции для управления поведением в напряженных (стрессовых) ситуациях, направленными на улучшение адаптации выпускников;
* владеть способами планирования профессионального развития и создания своего плана развития.

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

* основные понятия, значимые для данной дисциплины, и их значение для эффективного поиска работы и трудоустройства;
* структуру рынка труда, современные тенденции российского и регионального рынка труда и рынка профессий;
* составляющие конкурентоспособности работника на рынке труда; преимущества выпускников, осваивающих данную профессию, способы повышения конкурентоспособности;
* преимущества целенаправленного поведения в ситуации поиска работы, способы повышения эффективности постановки целей;
* структуру и способы составления профессионально-психологического портрета и собственного портфолио;
* целевое назначение, виды, структуру и требования к подготовке презентационных документов: профессиональное резюме, CV (курикулум витэ), мини-резюме, автобиография, сопроводительное письмо, поисковое письмо, рекомендация;
* пути и способы поиска работы, их возможности; возможные ошибки и затруднения при поиске работы, способы их преодоления;
* структуру и этапы делового общения, вербальные и невербальные компоненты и средства общения; трудности делового общения (коммуникативные барьеры, конфликты, манипуляции в процессе взаимодействии) и основные способы их преодоления;
* требования к подготовке и прохождению собеседования при приеме на работу;
* основные формы испытаний, используемых при приеме на работу;
* документы, необходимые работнику при приеме на работу и оформлении трудового правоотношения работника и работодателя; документы, необходимые работнику при приеме на работу; условия заключения трудового договора, его содержание, гарантии при его заключении;
* нормативно-правовые акты, помогающие понять условия трудового договора, принципы защиты трудовых прав; преимущества организации своей профессиональной деятельности в соответствии с требованиями трудового права по трудовому договору;
* виды и способы адаптации, критерии успешной адаптации; основные задачи работника в период адаптации; ошибки и затруднения выпускников в период адаптации, способы их преодоления;
* приемы и способы саморегуляции для управления поведением в напряженных (стрессовых) ситуациях;
* стадии профессионального развития и факторы, обеспечивающие успешное профессиональное продвижение.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, *в том числе:*

* обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося в объеме не менее 48 час;
* самостоятельной работы обучающихся 24 час.;

**ОП.10 МЕТРОЛОГИЯ, СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис», обучающиеся в учреждении СПО по данному профилю изучают «Метрологию, стандартизацию и сертификацию» в объёме 48 часов.

**1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** относится к вариативной части профессионального цикла по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять требования нормативных документов к основным видам услуг;

- применять основные правила и документы системы сертификации Российской Федерации.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся  **должен знать/понимать**:

- основные понятия и определения метрологии, стандартизации и сертификации;

- основные положения Государственной системы стандартизации Российской Федерации и систем общетехнических и организационно-методических стандартов;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **иметь представление**:

- о современном состоянии метрологии, стандартизации и сертификации в стране и за рубежом

- о принципах организации деятельности в области метрологии, стандартизации и сертификации в различных странах, международных и региональных организациях по стандартизации, международным стандартам по системам менеджмента качества на стадиях жизненного цикла в разных сферах деятельности

- об аккредитации испытательных лабораторий и органов по сертификации продукции, процессов и услуг

- о метрологическом обеспечении и мониторинге на производстве

**1.4. Перечень формируемых компетенций:**

**Общие компетенции (ОК):**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Профессиональные компетенции (ПК):**

ПК 3.1 Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;

ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

**1.5. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов;

самостоятельной работы обучающегося 24 часа.

**ОП. 11 ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы специальностей СПО социально-экономического профиля и обучающиеся в учреждении СПО по данному профилю изучают этику и психологию профессиональной деятельности в объёме 32 часов.

Весь курс изучается в одном семестре, итог изучения - дифференцированный зачёт.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** относится к вариативной части гуманитарного и социально-экономического цикла по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

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

Дисциплина «Этика и психология профессиональной деятельности», развивающая искусство делового общения, основанного на знании психологических особенностей и применении психологических методов, необходима современным специалистам. Умение стоить отношения с людьми, находить подход к ним, располагать к себе лежит в основе жизненного и профессионального успеха.

Рабочая программа ориентирована на достижение следующих целей и задач:

* овладение студентами категориальным аппаратом психологии общения;
* ознакомление студентов с развитием проблем психологии общения в отечественной и зарубежной науке;
* овладение студентами современными технологиями делового и личного общения;
* формирования практических навыков эффективного общения.

**1.4. Перечень формируемых компетенций:**

Менеджер гостиничного сервиса должен обладать **общими компетенциями,** включающими в себя способность (по базовой подготовке):

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Обучающиеся должны уметь:**

- понимать запросы и потребности конкретных групп клиентов (в соответствии с их индивидуальными особенностями), их требования к качеству обслуживания;

-устанавливать контакт и гибко реагировать на возникающую проблему в процессе делового общения;

- понимать человека и осмысленно ставить себя на его место;

- находить общий язык с разными людьми;

- разрешать конфликтные ситуации;

- квалифицированно взаимодействовать с посетителями, клиентами, потребителями услуг;

- использовать свой потенциал, познавать свои возможности;

- соблюдать этические нормы поведения;

- организовать проведение деловой беседы;

- пользоваться визитными карточками;

- применять на практике правила поведения за столом;

- использовать на практике правила вручения и принятия подарка;

- применять на практике рекомендации специалистов в области имиджа.

**Обучающиеся должны знать:**

- о психологических основах делового общения и его значении в профессиональной деятельности работников сферы обслуживания, сферы услуг, управления;

- о вербальных (словесных), невербальных (бессловесных) средствах общения и их роли при установлении контакта с клиентами;

- о восприятии, понимания человека в процессе общения, искажении представления о человеке и влиянии механизмов восприятия на эффективность общения;

- правила установления деловых контактов и об их влиянии на эффективность взаимодействия и степень взаимопонимания;

- правила трактовки невербальных средств общения;

- техники общения, правила слушания и о видах слушания;

- об этикете в деловом общении: словесном (культура речи) и невербальном (рукопожатие, улыбка, взгляд, мимика, позы, жесты);

- правила этикета и нормы этического взаимодействия;

- о деловом этикете служебных отношений и культуре поведения;

- приемы эффективного общения по телефону;

- как провести деловую беседу и какие виды вопросов при этом использовать (открытые, закрытые вопросы, риторических вопросов, вопросы, подавляющие сопротивление), правила аргументации;

- об этических требованиях к деловой переписке; о составлении делового письма; видах деловых писем;

- о видах визитных карточек и правилах их оформления;

- о видах деловых приемов: «завтрак», «а-ля фуршет», «коктейль» и другие;

- правила поведения за столом;

- требования к сувенирам и подаркам в деловой сфере и поведенческой жизни;

- требования к одежде и внешнему облику деловой женщины и делового мужчины. Рекомендации специалистов о области имиджа;

- требования этикета у разных народов;

- об индивидуальных особенностях личности (темперамент, характер, воля, способности, эмоции и чувства) и их влиянии на эффективность делового общения;

- о структуре конфликтов и правилах поведения в конфликтных ситуациях.

**1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 час.;

практические работы – 16 час.

самостоятельной работы 16 час.

**ОП.12 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

* 1. **Область применения рабочей программы**

**Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы** подготовки специалистов среднего звена **в соответствии с ФГОС по специальностям СПО,** обучающиеся в учреждении СПО по данному профилю изучают «Безопасность жизнедеятельности» в объёме 68 часов.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Дисциплина относится к группе общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла

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

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

* организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;
* предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;
* использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;
* применять первичные средства пожаротушения;
* ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной 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;

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

* принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;
* основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;
* основы военной службы и обороны государства;
* задачи и основные мероприятия гражданской обороны;
* способы защиты населения от оружия массового поражения;
* меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;
* организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке;
* основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО;
* область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении
* обязанностей военной службы;
* порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим

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

максимальной учебнойнагрузки обучающегося 102 часа,

в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 68 часов по РУП;

самостоятельной работы обучающегося 34 часа по РУП.

**ПМ.01 БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** (базовой), входящей в укрупненную группу специальностей **43.00.00 Сервис и туризм**, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

***Бронирование гостиничных услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):***

1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
2. Бронировать и вести документацию.
3. Информировать потребителя о бронировании.

Рабочая программа профессионального модуля может использоваться при разработке программы по дополнительному профессиональному образованию и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса. Опыт работы не требуется.

**1.2. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

* приема заказов на бронирование от потребителей;
* выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
* информирования потребителя о бронировании;

**уметь:**

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

**знать:**

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

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 261 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 153 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 102 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 51 часов;

учебной и производственной практики – 108 часов.

**ПМ.02 ПРИЕМ, РАЗМЕЩЕНИЕ И ВЫПИСКА ГОСТЕЙ**

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) - является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** (базовой), входящей в укрупненную группу специальностей **43.00.00 Сервис и туризм**, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

***Прием, размещение и выписка гостей и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):***

1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Рабочая программа профессионального модуля может использоваться при разработке программы по дополнительному профессиональному образованию и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса. Опыт работы не требуется.

**1.2. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

* приёма, регистрации и размещения гостей;
* предоставления информации гостям об услугах в гостинице;
* участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
* контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
* подготовки счетов и организации отъезда гостей;
* проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

**уметь:**

* организовывать рабочее место службы приема и размещения;
* регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
* информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
* готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
* контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
* оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
* поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
* составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
* выполнять обязанности ночного портье;

**знать:**

* нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
* организацию службы приема и размещения;
* стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
* правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
* юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
* основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
* виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
* правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
* виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
* основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
* принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
  + - правила работы с информационной базой данных гостиницы.

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 345 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 237 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 158 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 79 часов;

учебной и производственной практики – 108 часов.

**ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) - является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** (базовой), входящей в укрупненную группу специальностей **43.00.00 Сервис и туризм**, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Организация обслуживания гостей в процессе проживания и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Рабочая программа профессионального модуля может использоваться при разработке программы по дополнительному профессиональному образованию и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса. Опыт работы не требуется.

**1.2. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

* организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
* предоставления услуги питания в номерах;
* оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

**уметь:**

* организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
* оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
* организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SРА-услуг, туристическо- экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей, проживающих;
* контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
* комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
* осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
* проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
* составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
* предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

**знать:**

* порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
* правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
* виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
* порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;
* принципы и технологию организации досуга и отдыха;
* порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
* правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
* правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
* особенности обслуживания room-service;
* правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
* правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
* правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
* правила обращения с магнитными ключами;
* правила организации хранения ценностей, проживающих;
* правила заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинице;
* правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего - 447 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 303 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 202 часа;

самостоятельной работы обучающегося - 101 час;

учебной и производственной практики - 144 часа.

**ПМ.04 ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) - является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** (базовой), входящей в укрупненную группу специальностей **43.00.00 Сервис и туризм**, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

**Продажи гостиничного продукта** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

Рабочая программа профессионального модуля может использоваться при разработке программы по дополнительному профессиональному образованию и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса. Опыт работы не требуется.

**1.2. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

* изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
* разработки практических рекомендаций по оформлению спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
* выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
* участия в разработке комплекса маркетинга.

**уметь:**

* выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
* проводить сегментацию рынка;
* разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
* оценивать эффективность сбытовой политики;
* выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
* формулировать содержание рекламных материалов;
* собирать и анализировать информацию о ценах.

**знать:**

* состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
* гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
* особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
* потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
* методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
* потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
* последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционирования гостиничного продукта;
* формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
* особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
* специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
* специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего - 303 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 195 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 130 часов;

самостоятельной работы обучающегося - 65 час;

учебной и производственной практики - 108 часов.

**ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11. Гостиничный сервис

Выполнение работ по профессии 20063 «Администратор гостиницы (дома отдыха)» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.

2. Осуществлять   контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.

3. Рассматривать претензии, связанные   с   неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.

4. Предоставлять дополнительные услуги

**1.2. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- выполнения работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха);

**уметь:**

- информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;

- вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;

- использовать этику делового общения;

- контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;

- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технические мероприятия.

-оформлять документы на предоставление дополнительных услуг

**знать:**

- основные и дополнительные услуги гостиницы;

- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха,

- этику делового общения;

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы;

- структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;

- методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы;

- правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий;

- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и

нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха);

- правила общения с клиентами;

- трудовое законодательство и правила охраны труда.

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:** всего - 174 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 102 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 68 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 34 часа;

производственной практики - 72 часа.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП 01 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА БРОНИРОВАНИЯ

* 1. **Область применения программы**

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** (базовой) в части освоения квалификации **менеджер** и основного вида профессиональной деятельности (ВПД) **Бронирование гостиничных услуг** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

2. Бронировать и вести документацию.

3. Информировать потребителя о бронировании.

Рабочая программа учебной практики может быть использована при разработке программы по дополнительному профессиональному образованию и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса.

* 1. **Цели и задачи учебной практики**

Формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ППССЗ по основным видам профессиональной деятельности для освоения рабочей профессии, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для соответствующей профессии необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной профессии.

Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен **уметь:**

|  |  |
| --- | --- |
| **ВПД** | **Требования к умениям** |
| организовывать рабочее место службы бронирования | * знает правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации * организует рабочее место и работу службы бронирования |
| оформлять и составлять различные виды заявок и бланков | * оформляет различные виды заявок по бронированию * осуществляет действия по ним * правильно и грамотно заполняет бланки бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов |
| вести учёт и хранение отчётных данных | * ведёт учёт и хранение отчётных данных |
| владеть технологией ведения телефонных переговоров | * соблюдает правила ведения телефонных переговоров и правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании |
| аннулировать бронирование | * знает правила аннулирования бронирования |
| консультировать потребителей о применяемых способах бронирования | * знает различные виды и способы бронирования * соблюдает последовательность и технологию резервирования мест в гостинице |
| осуществлять гарантирование бронирования различными методами | * знает особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования |
| использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приёма заказа и обеспечения бронирования | * умеет пользоваться техническими и телекоммуникационными средствами * знает состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приёма заказов * знает состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования |

* 1. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

Всего –36 часов, в том числе:

в рамках освоения ПМ 01 – 36 часов.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП 04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

* 1. **Область применения программы**

Рабочая программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** (базовой) в части освоения квалификации **менеджер** и основного вида профессиональной деятельности (ВПД) **Организация продажи гостиничного продукта** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

Рабочая программа учебной практики может быть использована при разработке программы по дополнительному профессиональному образованию и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса.

* 1. **Цели и задачи учебной практики**

Формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ОПОП по основным видам профессиональной деятельности для освоения рабочей профессии, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для соответствующей профессии необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной профессии.

Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен **уметь:**

|  |  |
| --- | --- |
| **ВПД**  **(виды профессиональной**  **деятельности)** | **Требования к умениям** |
| Выявление спроса на гостиничные услуги | * разрабатывает анкеты; * составляет опросные листы; * информирует анкетируемого о последовательности проведения социологического исследования; * обрабатывает полученные результаты; * ведет документация на электронных и бумажных носителях. |
| Формирование спроса и стимулирование сбыта | * выбирает оптимальные каналы сбыта гостиничной услуги на конкретном рынке; * разрабатывает рекламные слоганы; * разрабатывает логотипы; * разрабатывает рекламные тексты; * рассчитывает экономическую эффективность рекламной кампании; * определяет последовательность разработки рекламной программы гостиничного продукта предприятия. |
| Оценивание конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг | * анализирует структуру услуг гостиничного предприятия; * проводит SWOT анализ гостиничного предприятия. |
| Принятие участия в разработке комплекса маркетинга | * определяет последовательность этапов разработки гостиничного продукта; * анализирует жизненный цикл услуги гостиничного предприятия; * выбирает методику ценообразования; * различает виды тарифов и цен. |

* 1. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

Всего –36 часов, в том числе: в рамках освоения ПМ 04 – 36 часов.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)**

**ПРАКТИКИ**

* 1. **Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Программа производственной (преддипломной) практики является частью ОПОП по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основных видов профессиональной деятельности:

ПМ 01 Бронирование гостиничных услуг

ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей

ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

ПМ 04 Продажа гостиничного продукта

ПМ 05 Выполнение работ по рабочей профессии «Администратор гостиницы»

Преддипломная практика направлена на углубление студентом первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм собственности.

Преддипломная практика проводится непрерывно в течение 4 недель. Содержание практики определяется требованиями к результатам обучения по всем профессиональным модулям.

**1.2.** **Цели и задачи производственной (преддипломной) практики**

В основу практического обучения студентов положены следующие направления:

* сочетание практического обучения с теоретической подготовкой студентов;

Производственная (преддипломная) практика студентов является завершающим этапом и проводится после освоения ППССЗ СПО и сдачи студентами всех видов промежуточной аттестации, предусмотренных ФГОС.

Преддипломная практика проводится с целью закрепления следующих компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| ОК 1. | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес |
| ОК 2. | Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество |
| ОК 3. | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность |
| ОК 4. | Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития |
| ОК 5. | Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности |
| ОК 6. | Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями |
| ОК 7. | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. |
| ОК 8. | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации |
| ОК 9. | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. |

|  |  |
| --- | --- |
| ПК 1.1 | Принимать заказ от потребителей и оформлять его. |
| ПК 1.2 | Бронировать и вести документацию. |
| ПК 1.3 | Информировать потребителя о бронировании. |
| ПК 2.1. | Принимать, регистрировать и размещать гостей. |
| ПК 2.2. | Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.. |
| ПК 2.3. | Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. |
| ПК 2.4. | Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. |
| ПК 2.5. | Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. |
| ПК 2.6. | Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены. |
| ПК 3.1. | Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. |
| ПК 3.2. | Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service). |
| ПК 3.3. | Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. |
| ПК 3.4. | Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих. |
| ПК 4.1. | Выявлять спрос на гостиничные услуги |
| ПК 4.2. | Формировать спрос и стимулировать сбыт. |
| ПК 4.3. | Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг |
| ПК 4.4. | Принимать участие в разработке комплекса маркетинга |

Обучающийся должен по итогам преддипломной практики:

**иметь практический опыт:**

* Приема заказов на бронирование от потребителей
* Выполнение бронирования и ведение его документального обеспечения
* Информирования потребителя о бронировании
* приема, регистрации и размещения гостей;
* предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
* контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
* подготовка счетов и организация отъезда гостей;
* проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
* организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
* предоставления услуги питания в номерах;
* оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.
* изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора оптимального гостиничного продукта
* разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулирования сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов
* выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации
* участия в разработке комплекса маркетинга
* участия в маркетинговых исследованиях
* Выполнение бронирования и ведение его документального обеспечения
* Информирования потребителя о бронировании
* приема, регистрации и размещения гостей;
* предоставление информации гостям об услугах в гостинице;
* контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
* подготовка счетов и организация отъезда гостей;
* проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
* организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
  1. **Количество часов на производственную (преддипломную) практику:**

Всего 4 недели, 144 часа.

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГПОАУ ЯО Ростовский колледж отраслевых технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Директор колледжа

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.Н.Кудрявцева

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

**Программа государственной (итоговой) аттестации**

**Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис**

Базовая подготовка

«СОГЛАСОВАНА с работодателем»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, наименование предприятия)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф. И. О., подпись)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_года

М.П.

г. Ростов - Ярославский

Программа государственной (итоговой) аттестации разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис базовой подготовки, утверждённым приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. № 475.

Принята на заседании предметно- цикловой комиссии

специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Протокол №\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_Краснова И.А..\_\_\_/

**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| Пояснительная записка . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | 4 |
| Паспорт программы государственной (итоговой) аттестации. | 6 |
| Структура и содержание государственной (итоговой) аттестации. | 8 |
| Условия реализации государственной (итоговой) аттестации | 12 |
|  |  |

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

1. Программа государственной итоговой аттестации является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовый уровень)

2. Программа государственной итоговой аттестации выпускников ГПОАУ ЯО Ростовского колледжа отраслевых технологий по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовый уровень) разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовый уровень), утверждённым приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. № 475.

- Приказ Министерства образования и науки России от 14.06.2013 № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образователь­ной деятельности по образовательным программам среднего профессиональ­ного образования» (зарег. в Минюсте России 30.07.2013г. № 29200); с изменениями и дополнениями от 22 января 2014 г. N 31, от 15 декабря 2014 г. №1580.

- Приказ Министерства образования и науки РФ от 16 августа 2013 г. N 968  
"Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования" с изменениями и дополнениями от 31 января 2014 г.№74, 17 ноября 2017 г.№1138, от 21.05.2020 №257,

- Методическими рекомендациями Министерства образования и науки РФ от 20 июля 2015г. № 06-846 «По организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена»

Целью итоговой государственной аттестации является установление степени готовности обучающегося к самостоятельной деятельности, сформированности профессиональных компетенций в соответствии с федеральным государственным образовательном стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Главной задачей по реализации требований федерального государственного образовательного стандарта является реализация практической направленности подготовки специалистов со средним профессиональным образованием. Это требует перестройки всего учебного процесса, в том числе критериев и подходов к итоговой государственной аттестации студентов. Конечной целью обучения является подготовка специалиста, обладающего не только и не столько совокупностью теоретических знаний, но, в первую очередь, специалиста, готового решать профессиональные задачи. Отсюда коренным образом меняется подход к оценке качества подготовки специалиста. Упор делается на оценку умения самостоятельно решать профессиональные задачи. Поэтому при разработке программы итоговой государственной аттестации учтена степень использования наиболее значимых профессиональных компетенций и необходимых для них знаний и умений. Видом государственной итоговой аттестации выпускников специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис является выпускная квалификационная работа (ВКР). Этот вид испытаний позволяет наиболее полно проверить освоенность выпускником профессиональных компетенций, готовность выпускника к выполнению видов деятельности, предусмотренных ФГОС СПО.

Проведение итоговой аттестации в форме выпускной квалификационной работы позволяет одновременно решить целый комплекс задач:

* ориентирует каждого преподавателя и студента на конечный результат;
* позволяет в комплексе повысить качество учебного процесса, качество подготовки специалиста и объективность оценки подготовленности выпускников;
* систематизирует знания, умения и опыт, полученные студентами во время обучения и во время прохождения производственной практики;
* расширяет полученные знания за счет изучения новейших практических разработок и проведения исследований в профессиональной сфере;
* значительно упрощает практическую работу Государственной аттестационной комиссии при оценивании выпускника (наличие перечня профессиональных компетенций, которые находят отражение в выпускной работе).

В программе итоговой аттестации разработана тематика ВКР, отвечающая следующим требованиям: овладение профессиональными компетенциями, комплексность, реальность, актуальность, уровень современности используемых средств.

Организация и проведение итоговой аттестации предусматривает большую подготовительную работу преподавательского состава образовательного учреждения, систематичности в организации контроля в течение всего процесса обучения студентов в образовательном учреждении.

Требования к выпускной квалификационной работе по специальности доведены до студентов в процессе изучения общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей. Студенты ознакомлены с содержанием, методикой выполнения выпускной квалификационной работы и критериями оценки результатов защиты за шесть месяцев до начала итоговой государственной аттестации. К итоговой государственной аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие все требования основной профессиональной образовательной программы и успешно прошедшие промежуточные аттестационные испытания, предусмотренные учебным планом.

В Программе государственной итоговой аттестации определены:

* материалы по содержанию итоговой аттестации;
* сроки проведения итоговой государственной аттестации;
* условия подготовки и процедуры проведения итоговой государственной аттестации;
* критерии оценки уровня качества подготовки выпускника.

Программа государственной итоговой аттестации ежегодно обновляется и утверждается директором после её обсуждения на заседании ПЦК с обязательным участием работодателей.

**ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ**

**(ИТОГОВОЙ) АТТЕСТАЦИИ**

1.1. **Область применения программы ГИА**

Программа государственной (итоговой) аттестации (далее программа ГИА) – является частью основной профессиональной образовательной программой в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в части освоения **видов профессиональной деятельности** (ВПД) специальности **и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):**

**ВПД 01** Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

**ВПД 02** Прием, размещение и выписка гостей.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

**ВПД 03** Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

**ВПД 04** Продажи гостиничного продукта.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

**ВПД 05** Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

**1.2 Цели и задачи государственной (итоговой) аттестации (ГИА)**

Целью государственной (итоговой) аттестации является установление соответствия уровня освоенности компетенций, обеспечивающих соответствующую квалификацию и уровень образования обучающихся, Федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования. ГИА призвана способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определять уровень подготовки выпускника к самостоятельной работе.

**1.3. Количество часов, отводимое на государственную (итоговую) аттестацию:**

всего – 6 недель, в том числе:  
выполнение выпускной квалификационной работы - 4недели,  
защита выпускной квалификационной работы – 2 неделя.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ**

**АТТЕСТАЦИИ**

2.1 **Вид и сроки проведения** **государственной итоговой аттестации**:

Вид – выпускная квалификационная работа.

Объем времени и сроки, отводимые на выполнение выпускной квалификационной работы – 4 недели

Сроки защиты выпускной квалификационной работы – 2 недели

**2.2. Содержание государственной итоговой аттестации**

2.2.1. Содержание выпускной квалификационной работы

Тематика выпускных квалификационных работ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Тема выпускной квалификационной работы | Наименование профессиональных модулей,  отражаемых в работе |
|  | Интерьер, как элемент имиджа | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг  ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 2. | Изучение особенностей работы службы Housekeeping в отеле и разработка мероприятий по ее совершенствованию. | ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 3. | Организация и предоставление дополнительных услуг в деятельности малых гостиниц. | ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания.  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 4. | Фирменный стиль в гостеприимстве. | ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 5. | Управление персоналом в гостиницах и туристических комплексах. | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг  ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 6. | Контроль как функция управления и её особенности в сфере туризма. | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг  ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 7. | Организация обслуживания иностранных туристов в гостинице. | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг  ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 8. | Управление качеством в гостиницах и туристических комплексах. | ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 9. | Персонал как ключевой фактор предоставления качественной гостиничной услуги | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг  ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 10. | Предупреждение стрессов среди работников сферы обслуживания. | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг  ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 11. | Конфликты в гостиничной индустрии и пути их разрешения. | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг  ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 12. | Организация и эффективность рекламы в гостиницах и туристических комплексах. | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг  ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 13. | Создание гостиницы для животных, как специфического сегмента гостиничного бизнеса | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг  ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 14. | Коммуникативная деятельность как фактор продвижения гостиничныхуслуг. | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 15. | Обучение персонала на предприятиях индустрии гостеприимства. | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг  ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 16. | Совершенствование качества обслуживания гостей в отеле. | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг  ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 17. | Совершенствование организации службы питания в гостиницах. | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 18. | Мотивация как функция управления и её особенности в сфере туризма. | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг  ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 19. | Организация уборочных работ в гостинице. | ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания. |
| 20. | Формирование программы лояльности в гостинице. | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 21. | Анимационная деятельность в отелях и туристических комплексах. | ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 22. | PR – деятельность в гостинице. | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 23. | Позиционирование и Брендинг услуг гостеприимства. | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 24. | Организационная структура гостиницы и пути её совершенствования. | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг  ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей |
| 25. | Конкурентоспособные преимущества в индустрии гостеприимства | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг  ПМ. 02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания  ПМ.04 Продажи гостиничного продукта  ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. |
| 26. | Хостелы г. Ростова: проблемы и перспективы развития | ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей. |
| 27. | Управление рисками в гостиничном бизнесе. | ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей. |
| 28. | Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса | ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг  ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей  ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания |
| 29. | Внутренний и внешний маркетинг гостиничного бизнеса. Реализация элементов комплекса маркетинга в гостиничном бизнесе на примере гостиничного комплекса | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |
| 30. | Влияние маркетинговой деятельности на конкурентоспособность предприятия. | ПМ.04 Продажи гостиничного продукта |

Темы ВКР должны иметь практико-ориентированный характер и соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей. Перечень тем по ВКР:

* разрабатывается преподавателями МДК в рамках профессиональных модулей;
* рассматривается на заседаниях ПЦК;
* утверждается после предварительного положительного заключения работодателей

**Структура выпускной квалификационной работы**:

* введение
* основная часть: теоретическая часть, опытно-экспериментальная часть (практическая)
* заключение, рекомендации по использованию полученных результатов
* список используемых источников
* приложения

**Во введении** обосновывается актуальность и практическая значимость выбранной темы, формулируются цель и задачи.

При работе над **теоретической частью** определяются объект и предмет ВКР, круг рассматриваемых проблем. Проводится обзор используемых источников, обосновывается выбор применяемых методов, технологий и др. Работа выпускника над теоретической частью позволяет руководителю оценить следующие общие компетенции:

* понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
* осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
* самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознано планировать повышение квалификации

**Работа над вторым разделом** должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих общих компетенций:

* организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
* принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
* владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий
* ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

**Заключение** содержит выводы и предложения с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает значимость полученных результатов.

2.2.2. Защита выпускных квалификационных работ.

К защите ВКР допускаются лица, завершившие полый курс обучения и успешно прошедшие все предшествующие аттестационные испытания, преду­смотренные учебным планом.

Защита ВКР проводится согласно:

- Приказ Министерства образования и науки России от 14.06.2013 № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образователь­ной деятельности по образовательным программам среднего профессиональ­ного образования» (зарег. в Минюсте России 30.07.2013г. № 29200); с изменениями и дополнениями от 22 января 2014 г. N 31, от 15 декабря 2014 г. №1580.

- Приказ Министерства образования и науки РФ от 16 августа 2013 г. N 968  
"Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования" с изменениями и дополнениями от 31 января 2014 г.№74, 17 ноября 2017 г.№1138, от 21.05.2020 №257,

- Методическими рекомендациями Министерства образования и науки РФ от 20 июля 2015г. № 06-846 «По организации выполнения и защиты выпускной квалификационной работы в образовательных организациях, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования по программам подготовки специалистов среднего звена»

- Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовый уровень), утверждённым приказом Министерства образования и науки РФ от 7 мая 2014 г. № 475.

**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

* **при выполнении выпускной квалификационной работы**

реализация программы ГИА предполагает наличие кабинета подготовки к итоговой аттестации

Оборудование кабинета:

* рабочее место для консультанта-преподавателя;
* компьютер, принтер;
* рабочие места для обучающихся;
* лицензионное программное обеспечение общего и специального назначения;
* график проведения консультаций по выпускным квалификационным работам;
* график поэтапного выполнения выпускных квалификационных работ;
* комплект учебно-методической документации.
* **при защите выпускной квалификационной работы**

для защиты выпускной работы отводится специально подготовленный кабинет.

Оснащение кабинета:

* рабочее место для членов Государственной аттестационной комиссии;
* компьютер, мультимедийный проектор, экран;
* лицензионное программное обеспечение общего и специального назначения.

**3.2 Информационное обеспечение ГИА**

1. Программа государственной итоговой аттестации

2. Методические рекомендации по разработке выпускных квалификационных работ.

3. Федеральные законы и нормативные документы

4. Стандарты на продовольственные и непродовольственные товары

5. Литература по специальности

6. Периодические издания по специальности

**3.3. Общие требования к организации и проведению ГИА**

1. Для проведения ГИА создается Государственная аттестационная комис­сия в порядке, предусмотренном Положением об итоговой государственной ат­тестации выпускников образовательных учреждений среднего профессиональ­ного образования в Российской Федерации (- Приказ Министерства образования и науки РФ от 16 августа 2013 г. N 968 "Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования" с изменениями и дополнениями от 31 января 2014 г.№74, 17 ноября 2017 г.№1138, от 21.05.2020 №257").

2. Защита выпускной квалификационной работы (продолжительность защиты до 30 минут) включает доклад студента (не более 7-10 минут) с демонстрацией презентации, разбор отзыва руководителя и рецензии, вопросы членов комиссии, ответы студента. Может быть предусмотрено выступление руководителя выпускной работы, а также рецензента.

3. В основе оценки выпускной квалификационной работы лежит пятибалльная система.

**«Отлично»** выставляется за следующую выпускную квалификационную работу:

• работа носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, глубокий анализ проблемы, критический разбор деятельности предприятия (организации), характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;

• имеет положительные отзывы руководителя и рецензента;

• при защите работы студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по улучшению положения предприятия (организации), эффективному использованию ресурсов, а во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т. п.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.

**«Хорошо»** выставляется за следующую выпускную квалификационную работу:

• работа носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ проблемы и критический разбор деятельности предприятия (организации), характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями;

• имеет положительный отзыв руководителя и рецензента;

• при защите студент показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по улучшению деятельности предприятия (организации), эффективному использованию ресурсов, во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т. п.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

**«Удовлетворительно»** выставляется за следующую выпускную квалификационную работу:

• носит исследовательский характер, содержит теоретическую главу, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором деятельности предприятия (организации), в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения;

• в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методике анализа;

• при защите студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

**«Неудовлетворительно»** выставляется за следующую дипломную работу:

• не носит исследовательского характера, не содержит анализа и практического разбора деятельности предприятия (организации), не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях;

• не имеет выводов либо они носят декларативный характер;

• в отзывах руководителя и рецензента имеются существенные критические замечания;

• при защите студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки, к защите не подготовлены наглядные пособия или раздаточный материал.

4. При подготовке к ГИА обучающимся оказываются консультации руководителями от образовательного учреждения, назначенными приказом директора. Во время подготовки обучающимся может быть предоставлен доступ в Интернет.

5. Требования к учебно-методической документации: наличие рекомендаций к выполнению выпускных квалификационных работ.

**3.4. Кадровое обеспечение ГИА**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих руководство выполнением выпускных квалификационных работ: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю специальности.

Требование к квалификации руководителей ГИА от организации (предприятия): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю специальности.