



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**



**АННОТАЦИИ К РАБОЧИМ ПРОГРАММАМ ДИСЦИПЛИН
(МОДУЛЕЙ)**

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

НАПРАВЛЕННОСТЬ
Гостиничные услуги

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММА
ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

Уровень профессионального образования
среднее профессиональное образование

Образовательная база приёма: среднее общее образование

Форма обучения
очная

Москва 2024 г.

СГЦ. Социально-гуманитарный цикл

- СГЦ.01 История России
- СГЦ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности
- СГЦ.03 Безопасность жизнедеятельности
- СГЦ.04 Физическая культура
- СГЦ.05 Основы финансовой грамотности
- СГЦ.06 Основы бережливого производства
- СГЦ.07 Философия
- СГЦ.08 Технологии самоорганизации и эффективного взаимодействия

ОПЦ. Общепрофессиональный цикл

- ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
- ОПЦ.02 Психология делового общения и конфликтология
- ОПЦ.03 Иностранный язык (второй)
- ОПЦ.04 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве
- ОПЦ.05 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса
- ОПЦ.06 Менеджмент в туризме и гостеприимстве
- ОПЦ.07 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве
- ОПЦ.08 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела
- ОПЦ.09 Основы маркетинга гостиничных услуг

ПМ. Профессиональные модули

- ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
- ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг
- ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

СГЦ. Социально-гуманитарный цикл

СГЦ.01 История России

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «История России» входит в «Социально-гуманитарный» цикл основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие,	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная

	<p>предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p>	<p>применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования</p>	<p>терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты</p>
ОК 06	<p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;</p>	<p>описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>

1.3. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия студентов	Коды формируемых компетенций
Раздел 1. От Древней Руси к Российскому государству (IX-XVII века)		
Тема 1.1. Древняя Русь	<ol style="list-style-type: none"> 1. Образование Древнерусского государства. Социально-экономический и политический строй Древней Руси. 2. Удельный период в истории Древней Руси. 3. Монгольское завоевание и его последствия. 	ОК 1, ОК 3, ОК 06
Тема 1.2. Формирование Российского государства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Причины и основные этапы объединения русских земель. 2. Московские князья и их политика. Образование единого Русского государства и его значение. 	ОК 1, ОК 3, ОК 06
Тема 1.3. Развитие России в XVI-XVII вв.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Россия в правление Ивана Грозного. 2. Смутное время начала XVII века. Экономическое и социальное развитие России в XVII веке. 3. Становление абсолютизма в России. 	ОК 1, ОК 3, ОК 06
Раздел 2. Россия в конце XVII- XIX веков: от царства к империи		
Тема 2.1. XVIII век – модернизация и просвещение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Россия в эпоху петровских преобразований. 2. Эпоха дворцовых переворотов. Экономическое и социальное развитие в XVIII веке. 3. Внутренняя и внешняя политика России в середине – второй половине XVIII века. 	ОК 1, ОК 3, ОК 06
Тема 2.2. Россия в XIX веке – борьба либерализма и консерватизма	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внутренняя и внешняя политика России в начале XIX века. Внутренняя и внешняя политика Николая I. 2. Буржуазные реформы 1861-1874 гг. 3. Контрреформы Александр III. 4. Экономическое развитие во второй половине XIX века. 	ОК 1, ОК 3, ОК 06
Тема 2.3. Россия в начале XX века	<ol style="list-style-type: none"> 1. Россия на рубеже XIX-XX веков. 2. Революция 1905-1907 годов в России. Реформы начала XX века. 3. Россия в годы Первой мировой войны. 4. Февральская революция в России. От Февраля к Октябрю. 	ОК 1, ОК 3, ОК 06
Раздел 3. История советского государства		
Тема 3.1. Становление советского государства. СССР в 30-е годы XX века	<ol style="list-style-type: none"> 1. Октябрьская революция в России. 2. Гражданская война в России. Политика «военного коммунизма». 3. Новая экономическая политика. Образование СССР. Советское государство и общество в 1920-1930-е годы. 	ОК 1, ОК 3, ОК 06
Тема 3.2. Великая Отечественная война	<ol style="list-style-type: none"> 1. Накануне Великой Отечественной войны. Нападение германии на СССР. 2. Основные сражения на первом этапе войны. Московская битва. 3. Сталинградская битва и начало коренного перелома в ходе войны. 4. Курская битва и завершение коренного перелома. 5. Военные операции 1944-1945 годов. Разгром Германии. 	ОК 1, ОК 3, ОК 06

Тема 3.3. Апогей и кризис советской системы. 1945-1991 годы	<ol style="list-style-type: none"> 1. СССР в послевоенные годы. 2. СССР в 1950-х - начале 1960-х годов. 3. СССР во второй половине 1960-х - начале 1980-х годов. 4. СССР в годы перестройки. 	ОК 1, ОК 3, ОК 06
Раздел 4. Российская Федерация на рубеже XX-XXI веков		
Тема 4.1. Россия в 90-е годы XX века. Формирование российской государственности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Политические реформы 1990-х годов. 2. Экономические реформы 1990-х годов. 3. Основные направления национальной политики. Военно-политический кризис в Чечне. 4. Геополитическое положение и внешняя политика России в 1990-е годы. 	ОК 1, ОК 3, ОК 06
Тема 4.2. Россия в начале XXI века.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие экономики и социальной сферы в начале XXI века. 2. Приоритетные национальные проекты и федеральные программы. 3. Политические лидеры и общественные деятели современной России. 4. Российская Федерация в системе современных международных отношений. 	ОК 1, ОК 3, ОК 06

СГЦ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «*Иностранный язык в профессиональной деятельности*» входит в «Социально-гуманитарный» цикл основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или

		<p>решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	<p>определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>

		использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
ПК 2.1	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг

	<p>спасательных службах.</p>	<p>комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных</p>	<p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p>
--	------------------------------	---	---

		<p>программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
ПК 2.3	<p>Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.</p>	<p>Находить информацию об услугах бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и</p>

		<p>организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<p>технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах</p>
--	--	--	--

			и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
--	--	--	--

1.3. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия студентов	Коды формируемых компетенций
Раздел 1. Общие сведения о туризме		
Тема 1.1. Туризм. Профессии в туризме	Туризм: определение туризма и понятие турист. Профессии в туризме: обязанности, рабочий день на работе, навыки, необходимые для различных профессий в сфере туризма. Национальности и языки. Порядок слов в английском предложении; глагол «to be»; личные местоимения; настоящее неопределенное время и настоящее продолженное время (The Present Indefinite Tense, the Present Continuous Tense); наречия частотности. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3
Тема 1.2. Стратегия туристического бизнеса	Стратегии туристического бизнеса: рынок туризма и его исследование, цели и задачи туристических компаний, конкуренты, направления туризма, реклама в туризме. Глагол «to have»; вопросительные предложения; словообразование: суффиксы существительных, прилагательных, глаголов; приставки. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3
Раздел 2. Организация путешествий		
Тема 2.1. Виды путешествий	Виды путешествий: в зависимости от времени года, продолжительности, целей и интересов. Модальные глаголы; причастие настоящего времени;	ОК 01 ОК 02 ОК 04

	<p>союзы.</p> <p>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</p> <p>особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.</p>	<p>ОК 09</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.3</p>
<p>Тема 2.2.</p> <p>Путешествие по воздуху</p>	<p>Путешествия по воздуху: описание аэропорта и его служб: регистрация, таможня, паспортный контроль, багаж; магазин duty-free; правила безопасности в самолете; сокращения и символы, принятые в авиаперевозках; чтение авиабилета, монитора в аэропорту.</p> <p>Будущее время, the Present Indefinite Tense для обозначения будущего действия в расписаниях; специальные вопросы; отрицательные предложения; предлоги времени, места, направления; повелительное наклонение.</p> <p>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</p> <p>особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.</p>	<p>ОК 01</p> <p>ОК 02</p> <p>ОК 04</p> <p>ОК 09</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.3</p>
<p>Тема 2.3.</p> <p>Путешествия наземными видами транспорта</p>	<p>Путешествия наземными видами транспорта: поездка по железной дороге, расписание, проезд в автобусе, на автомобиле; цены и скидки на билеты; чтение описательного текста.</p> <p>Числительные; будущее время (The Future Indefinite); The Present Continuous Tense для обозначения будущего действия (планов); модальные глаголы (would + like + to (глагол)/существительное; would + rather (do)/prefer to, could, should, ought to); предлоги времен</p> <p>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</p> <p>особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.</p>	<p>ОК 01</p> <p>ОК 02</p> <p>ОК 04</p> <p>ОК 09</p> <p>ПК 2.1</p> <p>ПК 2.3</p>
<p>Тема 2.4. Круизы</p>	<p>Круизы: определение круиза; паромы, путешествие на лайнере, услуги и расположение помещений на лайнере/пароме.</p>	<p>ОК 01</p> <p>ОК 02</p> <p>ОК 04</p>

	<p>Вопросительные предложения разных типов. Работа с текстом. Перевод текста: «Достопримечательности англоязычных стран»</p> <p>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</p> <p>особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.</p>	<p>ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3</p>
<p>Тема 2.5. Международные путешествия</p>	<p>Международные путешествия: названия стран, национальностей, языков; климат и погода; местные достопримечательности и развлечения; всемирно известные достопримечательности; покупки, подарки, сувениры; условия въезда в страну; транспорт. Образование прилагательных; модальные глаголы долженствования; советы и предложения; глагол «will»; артикли с географическими названиями и именами собственными; абстрактные понятия. Настоящее совершенное время о прошлом опыте.</p> <p>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</p> <p>особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3</p>
<p>Тема 2.6. Пешеходные туры</p>	<p>Пешеходные туры: походы в горы, по сельской местности; пейзаж, ландшафт. Правила безопасности в походе. Сравнение времен настоящего совершенного с прошедшим неопределенным (The Present Perfect Tense and the Past Indefinite (Simple) Tense); наречия: образование.</p> <p>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</p> <p>особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3</p>
<p>Тема 2.7. Экскурсии по городу. Туристические информационные центры</p>	<p>Экскурсии по городу; туристические информационные центры: достопримечательности и исторические места (замки, монастыри, дворцы и др.); городской транспорт (метро, трамвай, автобус, такси); развлечения в городе (музеи и выставки, фестивали, спортивные мероприятия, парки и аттракционы). Описание процессов изготовления национальных напитков.</p> <p>Указательные местоимения; страдательный залог (настоящее и прошедшее время); артикли.</p> <p>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3</p>

		предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.	
Тема Маршруты путешествий	2.8.	Маршруты путешествий: программа отдыха, экотуризм; этикет в разных странах, что взять в путешествие. Проблемы во время путешествий. Неопределенная форма глагола (The Infinitive) и ее функции в предложении; предлоги Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3
Тема Путешествие и безопасность	2.9.	Путешествия и безопасность: советы туристам, связанные со здоровьем, погодой и климатом, сохранностью вещей, покупками, едой и др.; службы и профессии, обеспечивающие безопасность туристов; страхование. Модальные глаголы – советы, разрешения, запреты. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3
Раздел 3. Гостиничное обслуживание			
Тема Гостиницы и другие места проживания	3.1.	Гостиницы и другие места проживания: типы гостиниц и услуг, которые они предоставляют; цены и скидки; развитие гостиничного бизнеса. Артикли: определенный, неопределенный, отсутствие артикля; степени сравнения прилагательных; структура «to be going to» (о планах). Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3
Тема 3.2. Виды апартаментов		Виды апартаментов: прием гостей, регистрация и размещение гостей; условия оплаты и условия проживания в гостинице. Видовременные формы глагола в английском языке (обобщение пройденного материала). Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3

	<p>деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.</p>	
Тема 3.3. Виды услуг в гостинице	<p>Виды услуг в гостинице: деловой центр и его оборудование, конференции в гостинице, спортивные услуги; автомобиль напрокат. Условные предложения (if/when-clauses). Настоящее совершенное время с предлогами for/since. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3</p>
Тема 3.4. Питание	<p>Питание: виды ресторанов, кафе, баров; меню; национальные кухни; виды продуктов и их приготовление. Этикет за столом. Неличные формы глагола: причастие прошедшего времени. Исчисляемые и неисчисляемые существительные; much/many; (a) few/(a) little/ a lot (of); too + much(many)/прилагательное/(not) enough. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3</p>
Раздел 4. Развитие и организация туризма		
Тема 4.1. Работа туристических агентств	<p>Работа туристических агентств: работа туроператора, его обязанности. Продажа туров по путевке (package holidays). История создания и перспективы развития туристических агентств. Ознакомительные туры. Неличные формы глагола: инфинитив, причастие настоящего времени, причастие прошедшего времени и конструкции с ними; модальные глаголы предположения. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3</p>
Тема 4.2. Расчеты. Деньги	<p>Расчеты. Деньги: валюты разных стран и обмен валют; различные виды оплаты; кредитные карты; документы – счета, квитанции, накладные. Сроки оплаты. Прямая/косвенная речь; правило согласования времен. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3</p>

	предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.	
Тема 4.3. Культура нашей страны	Культура нашей страны: праздники, исторические памятники, традиции, театр. Соответствие русских и английских названий и понятий, связанных с национальной культурой и историей в английском языке. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3
Тема 4.4. Источники в туристическом бизнесе	Источники в туристическом бизнесе: указатели на улицах, в транспорте, в помещениях, расписания, программы, путеводители по городам/странам, буклеты, рекламные материалы документы и бланки в соответствии с профессией, карты, атласы, схемы, планы. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3
Тема 4.5. Перспективы профессии.	Перспективы профессии: устройство на работу; умения и навыки, необходимые для работы, подготовка к собеседованию, содержание собеседования, правила поведения на собеседовании и написания резюме. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.3

СГЦ.03 Безопасность жизнедеятельности

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» входит в «Социально-гуманитарный» цикл основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 07	Содействовать	соблюдать нормы	правила экологической

	сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона	безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона
--	--	--	--

1.3. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия студентов	Коды формируемых компетенций
Раздел 1. Безопасность жизнедеятельности в чрезвычайных ситуациях		
Тема 1.1. Чрезвычайные ситуации мирного времени и защита от них	Цели и задачи изучения дисциплины. Понятие и общая классификация чрезвычайных ситуаций. Чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера. Чрезвычайные ситуации социального происхождения. Терроризм и меры по его предупреждению. Основы пожаробезопасности и электробезопасности	ОК 1, ОК 4, ОК 7
Тема 1.2. Способы защиты населения от оружия массового поражения	1. Ядерное оружие и его поражающие факторы. Действия населения в очаге ядерного поражения. Химическое оружие и его характеристика. Действия населения в очаге химического поражения. Средства индивидуальной защиты населения 2. Биологическое оружие и его характеристика. Действие населения в очаге биологического поражения. Защита населения при радиоактивном и химическом заражении местности. Средства коллективной защиты населения	ОК 1, ОК 4, ОК 7
Тема 1.3. Организационные и правовые основы обеспечения безопасности	1. Устойчивость работы объектов экономики в чрезвычайных ситуациях. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС). Государственные службы по охране здоровья и безопасности граждан	ОК 1, ОК 4, ОК 7

жизнедеятельности в чрезвычайных ситуациях	2. Понятие и основные задачи гражданской обороны. Организационная структура гражданской обороны. Основные мероприятия, проводимые ГО. Действия населения по сигналам	
Раздел 2. Основы военной службы и медицинской подготовки		
Модуль «Основы военной службы» (для юношей)		
Тема 2.1. Основы военной безопасности Российской Федерации	1. Нормативно-правовая база обеспечения военной безопасности Российской Федерации, функционирования ее Вооруженных Сил и военной службы граждан 2. Организация обороны Российской Федерации	ОК 1, ОК 4, ОК 7
Тема 2.2. Вооруженные Силы Российской Федерации	1. Русская военная сила – от княжеских дружин до ракетно-космических войск. Назначение и задачи Вооруженных Сил 2. Состав Вооруженных Сил. Руководство и управление Вооруженными Силами 3. Реформа Вооруженных Сил Российской Федерации 2008-2020 гг	ОК 1, ОК 4, ОК 7
Тема 2.3. Воинская обязанность в Российской Федерации	1. Понятие и сущность воинской обязанности. Воинский учет граждан. Призыв граждан на военную службу 2. Медицинское освидетельствование и обследование граждан при постановке их на воинский учет и при призыве на военную службу 3. Обязательная и добровольная подготовка граждан к военной службе	ОК 1, ОК 4, ОК 7
Тема 2.4. Символы воинской чести. Боевые традиции Вооруженных Сил России	1. Боевое Знамя части – символ воинской чести, доблести и славы. Боевые традиции Вооруженных сил РФ 2. Ордена – почетные награды за воинские отличия в бою и заслуги в военной службе. Ритуалы Вооруженных Сил Российской Федерации 3. Патриотизм и верность воинскому долгу. Дружба, войсковое товарищество	ОК 1, ОК 4, ОК 7
Тема 2.5. Организационные и правовые основы военной службы в Российской Федерации	1. Военная служба – особый вид государственной службы. Воинские должности и звания военнослужащих. Правовой статус военнослужащих 2. Права и обязанности военнослужащих. Социальное обеспечение военнослужащих. Начало, срок и окончание военной службы. Увольнение с военной службы 3. Прохождение военной службы по призыву. Военная служба по контракту. Альтернативная гражданская служба	ОК 1, ОК 4, ОК 7
Модуль «Основы медицинских знаний» (для девушек)		

Тема 2.1. Общие правила оказания первой помощи	1. Оценка состояния пострадавшего. Общая характеристика поражений организма человека от воздействия опасных факторов. Общие правила и порядок оказания первой медицинской помощи 2. Первая помощь при различных повреждениях и состояниях организма 3. Транспортная иммобилизация и транспортирование пострадавших при различных повреждениях	ОК 1, ОК 4, ОК 7
Тема 2.2. Профилактика инфекционных заболеваний	1. Из истории инфекционных болезней. Классификация инфекционных заболеваний. Общие признаки инфекционных заболеваний 2. Воздушно-капельные инфекции. Желудочно-кишечные инфекции. Пищевые отравления бактериальными токсинами	ОК 1, ОК 4, ОК 7
Тема 2.3. Обеспечение здорового образа жизни	1. Здоровье и факторы его формирования. Здоровый образ жизни и его составляющие 2. Двигательная активность и здоровье. Питание и здоровье. Вредные привычки. Факторы риска. Понятие об иммунитете и его видах	ОК 1, ОК 4, ОК 7

СГЦ.04 Физическая культура

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Физическая культура» входит в «Социально-гуманитарный» цикл основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;	использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей применять рациональные приемы двигательных функций	роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека основы здорового образа жизни условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности средства профилактики перенапряжения

		профессиональной деятельности пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	
--	--	--	--

1.3. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия студентов	Коды формируемых компетенций
Раздел 1. Лёгкая атлетика		
Тема 1. Средства физической культуры	1. Средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности. 2. Зоны риска физического здоровья воспитателя. 3. Средства профилактики перенапряжения, стресса	ОК 08
Тема 2. Комплекс ОРУ для лёгкой атлетики	Комплекс ОРУ для лёгкой атлетики. Бег по пересечённой местности. Совершенствование техники специально беговых упражнений.	ОК 08
Тема 3. Бег на короткие дистанции	Бег на короткие дистанции. Старт из разных И.п. Совершенствование техники выполнения специально беговых упражнений. Развитие скоростных качеств. Бег 100 метров	ОК 08
Тема 4. Прыжки в длину с разбега	Отработка техники прыжка в длину с разбега способом «согнув ноги». Выполнение подводящих упражнений	ОК 08
Тема 5. Метание мяча	Совершенствование техники метания малого мяча. Метание небольших предметов до 80-100 гр. на дальность. Метания мяча в вертикальную и горизонтальную цель. Метание мяча с места в цель и с разбега на дальность	ОК 08
Тема 6. Спортивная ходьба	Упражнения, способствующие овладению техникой спортивной ходьбы. Прохождение дистанции 400 м.	ОК 08
Тема 7. Эстафетный бег	Совершенствование техники передачи эстафетной палочки. Эстафета 4x100 м. Бег в командах	ОК 08
Тема 8. Бег на средние и длинные дистанции	Упражнения, способствующие овладению техникой бега на средние дистанции. Совершенствование техники высокого старта. Бег с высокого старта и финиширование. Бег 1000 метров на время	ОК 08

Тема 9. Подвижные игры с элементами лёгкой атлетики	Подвижные игры с элементами бега, прыжками и эстафеты. Организация и проведение подвижных игр	ОК 08
Раздел 2. Спортивные игры (Баскетбол)		
Тема 10. Передвижение, остановки, повороты	Перемещение в стойке, остановка, повороты, ускорение. Овладение комбинациями передвижений. Передвижение в нападении и в защите	ОК 08
Тема 11. Передачи мяча	Освоение передачи мяча отскоком от площадки, от груди, из – за головы, от плеча на месте и в движении. Овладение передачей мяча правой, левой рукой снизу.	ОК 08
Тема 12. Ведения мяча	Совершенствование техники ведения мяча в низкой, средней и высокой стойках левой, правой рукой с изменением направления движения и скорости с сопротивлением и без сопротивления защитника, с изменением высоты отскока.	ОК 08
Тема 13. Бросок в корзину	Совершенствование техники броска мяча в корзину в движении после ловли и ведения. Освоение техники штрафного броска. Действия защитников при штрафных бросках и разыгрывании спорных мячей.	ОК 08
Тема 14. Индивидуальные, групповые и командные действия	Индивидуальные, групповые, командные, тактические действия в нападении и защите. Овладение личной защиты на своей половине площадки и по всей площадке. Двухсторонняя игра.	ОК 08
Раздел 3. Лыжная подготовка		
Тема 15. Строевые упражнения с лыжами	Строевые упражнения с лыжами. Поворот переступанием вокруг пяток лыж. Поворот переступанием вокруг носков лыж. Поворот махом на два счета, прыжком.	ОК 08
Тема 16. Классические хода	Освоение техники классических ходов: скользящего шага, попеременного двухшажного хода; одновременных ходов: одновременно бесшажного, одновременно одношажного, одновременно двухшажного хода.	ОК 08
Тема 17. Переходы с хода на ход в классических ходах	Освоение перехода с попеременного двухшажного хода на одновременные хода. Освоение перехода с попеременного двухшажного хода на одновременные ходы: одновременно -одношажный, одновременно двухшажный, бесшажный ход.	ОК 08
Тема 18. Преодоление	Совершенствование техники передвижения на лыжах, преодоления препятствий. Подъем в гору: скользящим ходом, ступающим шагом,	ОК 08

препятствий и подъемов в гору. Торможение.	«полуёлочкой», «ёлочкой». Совершенствование техники торможения	
Тема 19. Проведение соревнований по лыжным гонкам	Проведения соревнований по лыжным гонкам в группе на дистанцию 2-5км. Прохождение дистанции 2 км. на лыжах без учета времени	ОК 08
Раздел 4. Гимнастика		
Тема 20. Физические упражнения	ТБ на занятиях гимнастикой. Строевые упражнения. Общеразвивающие упражнения с повышенной амплитудой с предметами и без предметов. Составление комплексов упражнений с гимнастической палкой, мячами, скакалками. Выполнение комплексов гимнастических упражнений на различные группы мышц.	ОК 08
Тема 21. Современные оздоровительные виды гимнастики	Освоение комплексов танцевальной аэробики, освоение комплексов атлетической гимнастики с использованием тренажеров, гантелей, скакалки, резиновых жгутов, гимнастической скамейки, шведской стенки.	ОК 08
Тема 22. Акробатика	Совершенствование техники выполнения акробатических упражнений. Кувырок вперед, кувырок назад, длинный кувырок вперед, стойка на лопатках, «мостик» из положения стоя с помощью и самостоятельно. Выполнение комбинации из нескольких элементов. Практическое занятие 24. Оценка техники выполнения акробатической комбинации из 6-8 элементов	ОК 08
Раздел 5. Лёгкая атлетика		
Тема 23. Бег на короткие дистанции	Совершенствование техники бега на короткие дистанции 100 – 200 м. Низкий старт, старт из разных И. П.. Старт, стартовый разбег, бег по дистанции, финиш. Отработка всех этапов бега.	ОК 08
Тема 24. Кроссовая подготовка	Выполнение спец. беговых упражнений, совершенствование техники бега на выносливость, развитие общей выносливости Кросс по пересеченной местности 2000м	ОК 08
Тема 25. Прыжки в длину.	Совершенствование техники прыжка в длину с места. Выполнение упражнений, способствующих овладению техникой прыжка в длину с разбега.	ОК 08
Тема 26. Эстафетный бег	Совершенствование техники эстафетного бега. Техника передачи эстафетной палочки. Передача эстафетной палочки на месте и в движении	ОК 08
Тема 27. Подвижные игры	Игры преимущественно с бегом: «К своим флажкам», «Гуси-лебеди», «Два Мороза»,	ОК 08

и эстафеты	«Команда быстроногих», «Вызов номеров». Игры преимущественно с прыжками: «Прыгающие воробушки», «Зайцы в огороде», «Волк во рву», эстафета. Бег 100 метров	
Раздел 6. Гимнастика		
Тема 28. Упражнения дыхательной гимнастики	Выполнение комплексов упражнений, направленных на профилактику профессиональных заболеваний: комплексов дыхательных упражнений	ОК 08
Тема 29. Стрейтчинг	Выполнение общеразвивающих упражнений с повышенной амплитудой с предметами и без предметов. Комплекса упражнений с гимнастической палкой, мячами, скакалками. Выполнение упражнений для развития гибкости. Комплекс гимнастических упражнений на укрепление мышц живота и спины.	ОК 08
Тема 30. Комплекс упражнений на развитие силой выносливости	Освоение комплексов аэробики, степ-аэробики.	ОК 08
Тема 31. Комплекс упражнений на развитие координации движений	Выполнение комплекса упражнений для развития координации движений. Подбор упражнений для развития координации движений детей дошкольного возраста.	ОК 08
Тема 32. Комплекс упражнений с использованием тренажеров	Освоение комплексов с использованием тренажеров, гантелей, скакалки, резиновых жгутов, гимнастической скамейки, шведской стенки.	ОК 08
Тема 33. Фитнес аэробика	Выполнения комплекса фитнес аэробики. Составление и демонстрация комплекса индивидуальной тренировки.	ОК 08
Раздел 7. Спортивные игры (Волейбол)		
Тема 34. Техника передвижения волейболиста	Выполнение комбинаций из освоенных элементов техники передвижений. Выполнение перемещений с применением зрительных ориентиров и звуковых сигналов. Упражнения в парах, в тройке.	ОК 08
Тема 35. Прием и передача мяча.	Выполнение упражнений для совершенствования техники выполнения передач: верхняя и нижняя передача мяча и прием. Подготовительные упражнения. Подводящие упражнения. Специальные упражнения. Передачи в парах на месте. Упражнения во встречных колоннах.	ОК 08
Тема 36. Подача мяча	Совершенствование техники и тактики игры в волейбол: овладение игрой и комплексное развитие психомоторных способностей (игра по	ОК 08

	упрощенным правилам волейбола, игра по правилам).	
Тема 37. Техника игры в волейбол	Совершенствование техники и тактики игры в волейбол: овладение игрой и комплексное развитие психомоторных способностей (игра по упрощенным правилам волейбола, игра по правилам).	ОК 08
Тема 38. Двухсторонняя игра.	Двухсторонняя игра: правила судейства, судейские жесты.	ОК 08
Тема 39. Подвижные игры с элементами волейбола.	Подвижные игры и эстафеты с элементами волейбола. Игры, способствующие совершенствованию навыков передачи мяча: «Эстафеты у стены», «Мяч в воздухе», «Мяч среднему». Практическое занятие 48. Оценка техники элементов игры в волейбол. Выполнение передач и подач.	ОК 08
Раздел 8. Лыжная подготовка		
Тема 40. Попеременный двухшажный ход	Совершенствование техники строевых упражнений с лыжами. Повороты на месте: махом правой наружу, махом левой наружу, поворот прыжком. Совершенствование техники скользящего шага, попеременного двухшажного хода. Работа рук на месте и в движении.	ОК 08
Тема 41. Одновременные ходы	Передвижение на лыжах. Одновременные ходы: бесшажный, одновременно - одношажный, одновременно - двухшажный ход. Имитация на месте и в движении одновременного бесшажного хода, одновременно - одношажного, одновременно – двухшажного хода.	ОК 08
Тема 42. Переход с одновременных ходов на попеременный двухшажный	Переход с одновременных ходов на попеременный двухшажный ход и переход с попеременного двухшажного хода на одновременные ходы: одновременно одношажный, одновременно двухшажный, бесшажный ход.	ОК 08
Тема 43. Подвижные игры и эстафеты на лыжах.	Передвижение на лыжах классическими и коньковыми ходами по пересечённой местности 2-5 км. Проведение подвижных игр с элементами лыжной подготовки. Подвижные игры: «Нарисуй солнышко», Накаты», «Сороконожки», «Команда быстроногих».	ОК 08
Раздел 9. Легкая атлетика		
Тема 44. Бег на короткие дистанции.	Выполнение упражнений, способствующих овладению техникой бега на короткие дистанции. Бег с низкого старта по прямой. Бег по повороту, бег с низкого старта по повороту, ускорение в конце поворота с переходом к бегу по прямой.	ОК 08

	Финиширование.	
Тема 45. Бег на длинные дистанции	Выполнение упражнений, способствующих овладению техникой бега на длинные дистанции. Бег со средней скоростью с сохранением правильности осанки и работы рук. Бег по повороту с выбеганием на прямую, вбегание с прямой в круг, бег по виражу 3-4 раза. 4.Бег с высокого старта.	ОК 08
Тема 46. Челночный бег	Совершенствование техники челночного бега. Проведение подвижных игр и эстафет на занятиях легкой атлетикой. Игры с бегом: «Рывок за мячом», «Сумей догнать», «Наступления», «Гонка с выбыванием». Игры с прыжками: «Челнок», «Кто выше?», «Перемена мест». Игры с метанием: «Пушкари», «От щита в поле», «Мяч через сетку». Практическое занятие 52. Проведение подвижной игры с элементами л/а	ОК 08
Раздел 10. Гимнастика		
Тема 47. Общеразвивающие упражнения с предметами.	Выполнение ОРУ с обручами, со скакалкой, с гимнастической палкой, с помпонами (пипидастры). Выполнение упражнений для профилактики нарушений осанки.	ОК 08
Тема 48. Оздоровительная гимнастика	Выполнение комплексов упражнений, направленных на профилактику профессиональных заболеваний: комплексы упражнений осанки и плоскостопия	ОК 08
Тема 49. Базовая аэробика	Освоение комплексов базовой аэробики, основных шагов, дыхательной гимнастики.	ОК 08
Тема 50. Танцевальная аэробика.	Освоение комплексов танцевальной аэробики, дыхательной гимнастики.	ОК 08
Тема 51. Степ аэробика	Освоение комплексов степ аэробики, основных шагов.	ОК 08
Тема 52. Фитбол аэробика	Освоение комплексов фитбол аэробики, развитие физических качеств.	ОК 08

СГЦ.05 Основы финансовой грамотности

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «*Основы финансовой грамотности*» входит в «Социально-гуманитарный» цикл основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы

	<p>финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p>	<p>терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования</p>	<p>предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты</p>
ОК 06	<p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;</p>	<p>описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>

ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
-------	--	---	--

1.3. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия студентов	Коды формируемых компетенций
Раздел 1. Личное финансовое планирование		
Тема 1.1. Домашняя бухгалтерия	1. Личный (семейный) бюджет. Структура, способы составления и планирования бюджета. 2. Способы принятия решений в условиях ограниченности ресурсов. SWOT–анализ как один из способов принятия решений. 3. Личный финансовый план: финансовые цели, стратегия и способы их достижения.	ОК 01 ОК 03 ОК 06 ОК 09
Раздел 2. Финансовые продукты банковской системы		
Тема 2.1. Оценка банка для заключения договорных отношений	Оценка добросовестности банка. Основные характеристики. Порядок сбора и оценки информации о банке и основных видах продуктов.	ОК 01 ОК 03 ОК 06 ОК 09

Тема 2.2. Банковские депозиты	Банк и банковские депозиты. Влияние инфляции на стоимость активов. Сбор и анализ информации о банковских продуктах. Управление рисками по депозиту.	ОК 01 ОК 03 ОК 06 ОК 09
Тема 2.3. Банковские кредиты	Кредиты, виды банковских кредитов для физических лиц. Принципы кредитования (платность, срочность, возвратность). Сбор и анализ информации о кредитных продуктах. Понятие микрозайма. Уменьшение стоимости кредита. Чтение и анализ кредитного договора. Кредитная история. Кредит как часть личного финансового плана. Типичные ошибки при использовании кредита.	ОК 01 ОК 03 ОК 06 ОК 09
Тема 2.4. Инвестиции	Инвестиции, способы инвестирования, доступные физическим лицам. Акции, облигации, вклады в Инвестиционные фонды (ПИФы), биржевые инвестиционные фонды (ETF) Сроки и доходность инвестиций. Фондовый рынок и его инструменты. Как делать инвестиции. Как анализировать информацию об инвестировании денежных средств. Место инвестиций в личном финансовом плане.	ОК 01 ОК 03 ОК 06 ОК 09
Раздел 3. Страхование		
Тема 3.1. Страхование	Страховые услуги, страховые риски, участники договора страхования. Значение основных положений договор страхования. Виды страхования в России. Страховые компании, услуги для физических лиц. Льготные условия и налоговые льготы. Страхование на транспорте.	ОК 01 ОК 03 ОК 06 ОК 09
Раздел 4. Налоги		
Тема 4.1. Налоги	Понятие налоги. Работа налоговой системы в РФ. Пропорциональная, прогрессивная и регрессивная налоговые системы. Виды налогов для физических лиц, в том числе на доходы по вкладам. Использование налоговых льгот и налоговых вычетов.	ОК 01 ОК 03 ОК 06 ОК 09
Раздел 5. Денежное обращение		
Тема 5.1. Расчетно-кассовые операции	Хранение, обмен и перевод денег – банковские операции для физических лиц. Виды платежных средств. Чеки, дебетовые карты, кредитные карты, электронные деньги, оплата через телефон и др. Инструменты денежного рынка. Формы дистанционного банковского обслуживания – правила безопасного поведения операций при пользовании интернет-банкингом.	ОК 01 ОК 03 ОК 06 ОК 09

Раздел 6. Пенсия		
Тема 6.1. Пенсия	Понятие пенсии. Государственная пенсионная система в РФ. Понятие и работа пенсионных фондов. Как сформировать индивидуальный пенсионный капитал. Место пенсионных накоплений в личном бюджете и личном финансовом плане.	ОК 01 ОК 03 ОК 06 ОК 09
Раздел 7. Распознавание мошеннических операций		
Тема 7.1. Защита от мошеннических действий на финансовом рынке	Защита прав потребителей. Основные признаки и виды финансовых пирамид, правила личной финансовой безопасности, виды финансового мошенничества. Мошенничества с банковскими картами. Махинации с кредитами. Мошенничества с инвестиционными инструментами по специальности.	ОК 01 ОК 03 ОК 06 ОК 09
Раздел 8. Создание собственного дела		
Тема 8.1. Предпринимательство	Основные понятия: бизнес, стартап, бизнес-план, бизнес-идея, планирование рабочего времени, венчурист	ОК 01 ОК 03 ОК 06 ОК 09

СГЦ.06 Основы бережливого производства

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «*Основы бережливого производства*» входит в «Социально-гуманитарный» цикл основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской

	грамотности в различных жизненных ситуациях;	определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07	Содействовать	соблюдать нормы	правила экологической

	сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона	безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона
--	--	--	--

1.3. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия студентов	Коды формируемых компетенций
Тема 1.1. Сущность менеджмента и современные инструменты	Понятие менеджмента, его задачи и роль в развитии современного предприятия (организации). Понятие менеджмента. Цели менеджмента. Задачи менеджмента. Основные подходы к менеджменту и их развитие. Национальные особенности менеджмента. Лин-менеджмент и его особенности. Система 5s, основные инструменты, стадии и порядок реализации. Карта потока создания ценностей	ОК 03 ОК 06 ОК 07
Тема 1.2. Внешняя и внутренняя среда организации (предприятия)	Характеристика внешней и внутренней среды организации (предприятия). Понятие «окружающая среда организации». Факторы внешней среды, их состав и влияние на деятельность организации. Факторы внутренней среды, их состав и влияние на успешность деятельности организации (предприятия). Методы анализа внешней и внутренней среды. SWOT-анализ, методика его проведения	ОК 03 ОК 06 ОК 07
Тема 1.3. Бережливое производство	Основные понятия бережливого производства. Рациональное использование материальных, кадровых, финансовых ресурсов, организации рабочих мест, организации процессов. Применение системы 5S, визуализация и упорядочение	ОК 03 ОК 06 ОК 07

Тема 1.4. Инструменты менеджмента	Цикл менеджмента. Планирование в системе менеджмента. Назначение и виды планирования: тактическое, стратегическое, бизнес-планирование. Технология стратегического планирования. Организация стратегического планирования. Организационные структуры управления предприятием: Понятие и элементы, Виды (иерархические и органические структуры), их характеристика. Применение метода Lean Six Sigma. Понятие мотивации. Элементы мотивации. Эволюция теорий мотивации. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации. Контроль и его виды. Понятие и назначение контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный	ОК 03 ОК 06 ОК 07
Тема 1.5. Системы методов управления	Понятие метод управления. Система методов управления: административные, экономические, социально-психологические, их характеристика и область применения. Особенности применения тех или иных методов управления на транспортном предприятии (организации)	ОК 03 ОК 06 ОК 07
Тема 1.6. Коммуникации в менеджменте	Понятие и назначение информации и коммуникаций в менеджменте. Виды коммуникаций. Коммуникационный процесс. Элементы коммуникационного процесса. Барьеры в коммуникации. Коммуникационные сети в организации. Виды коммуникационных сетей. Характеристика коммуникационных сетей. Этикет делового общения и его значение при организации коммуникации	ОК 03 ОК 06 ОК 07
Тема 1.7. Процесс принятия решений	Методы и способы принятия решений. Управленческое решение: понятие, классификация. Этапы принятия управленческого решения. Методы принятия управленческих решений.	ОК 03 ОК 06 ОК 07
Тема 1.8. Лидерство, руководство и партнерство	Лидерство. Типы лидеров. Качества лидера. Понятие власть. Стиль руководства: понятие, классификация. Одномерные стили руководства, их характеристика. Многомерные стили руководства, их характеристика Решётка менеджмента	ОК 03 ОК 06 ОК 07
Тема 1.9. Управление персоналом	История возникновения науки управления персоналом. Управление персоналом и эффективность деятельности организации. Осуществление деятельности по управлению персоналом. Подбор персонала, понятие и назначение. Методы отбора персонала, их характеристика. Роль индивидуально – психологических особенностей личности в	ОК 03 ОК 06 ОК 07

	профессиональной пригодности. Адаптация на рабочем месте. Классификация видов адаптации. Обучение персонала	
--	---	--

СГЦ.07 Философия

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Философия» входит в «Социально-гуманитарный» цикл основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

		(самостоятельно или с помощью наставника)	
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством,	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности

		клиентами в ходе профессиональной деятельности	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности

1.3. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия студентов	Коды формируемых компетенций
Тема 1. Особенности философского знания. Место философии в системе духовной культуры	Что такое философия. Время появления философии. Причины возникновения философии. Философия - ядро мировоззрения.	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 09
Тема 2. Особенности античной философии	Философия Аристотеля Философия Платона Философия Сократа и софистов	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 09
Тема 3. Философская мысль Средневековья и эпохи Возрождения	Сравнительная характеристика Философии Августина Блаженного и Фомы Аквинского. Что такое катафатическая и апофатическая	ОК 01 ОК 03 ОК 04

	теология Дионисия Ареопагита. Природа спора об универсалиях.	ОК 09
Тема 4. Философия Нового времени	Особенности развития философии Нового времени. Основные проблемы философии данного периода Эмпиризм Ф. Бэкона Рационализм Р. Декарта Субъективно-идеалистическая философия Дж. Беркли и Д. Юма Социально-политические взгляды философов XVII в.	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 09
Тема 5. Западноевропейская философия XIX-XX вв.	Особенности развития европейской философии Основные положения диалектического материализма как философии марксизма. Материалистическое понимание истории. Теория отчуждения. Позитивизм. Исторические стадии («первый» позитивизм, «второй» - эмпириокритицизм, неопозитивизм). Основные идеи и представители Возникновение и сущность «философии жизни». Учение Ф. Ницше как источник «философии жизни» Зарождение философии психоанализа. Основные понятия учения З. Фрейда, К.-Г. Юнга Феноменология как метод анализа чистого сознания. Основополагающие идеи Э. Гуссерля Философская герменевтика как «практика философского мышления» Х.-Г. Гадамер Экзистенциализм. Основные проблемы, разрабатываемые представителями этого направления Религиозная философия: неотомизм, христианский эволюционизм	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 09
Тема 6. Русская философия: история и современность	Зарождение русской философии, ее особенности (XI- XVII вв.) Философская мысль русского Просвещения (XVIII в.) Идейно-философская борьба 30-40 гг. XIX в. Почвенничество. Теории культурно-исторических типов и «византизма» Проникновение марксистской философии в Россию, ее развитие (Плеханов Г.В., Ленин В.И.) Русская философия всеединства (основные положения философии В.С. Соловьева) Экзистенциально-персоналистическая философия Н.А. Бердяева Русский космизм (философия «Общего дела» Н.Ф. Федорова) Соборность как основополагающая категория социальной философии С.Л. Франка	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 09

	Евразийство: социальная философия и историософия Основные проблемы марксистской философии XX века. Современное состояние философской науки в России.	
Тема 7. Основные понятия, проблемы и исторические варианты онтологии	Понятия «бытие», «субстанция», «материя», «движение», «развитии», «пространство», «время». Онтологические модели бытия как существования: материалистическая онтология, объективно-идеалистическая онтология, субъективно-идеалистическая онтология. Метафизическое и диалектическое понимание субстанции. Монизм, дуализм, плюрализм.	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 09
Тема 8. Научное познание. Структура и динамика научного знания.	Понятия «рациональность», «наука», «метод», «методология», «парадигма». Взаимоотношения философии и науки в истории. Эмпирический и теоретический уровень научного познания. Методы научного познания. Возможности и пределы науки. Рост научного знания. Научные революции и смены типов рациональности. Идеалы науки. Этика ученого. Наука как производительная сила общества. Наука как социальный институт.	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 09
Тема 9. Предмет и метод социальной философии. Проблемное поле социальной философии.	Понятия «общество», «социальное». Особенности социальной философии как специальной отрасли философского знания. Особенности социального познания. Основные проблемы: проблема поиска субстанциальной основы общества (варианты решения), проблема закономерности социального процесса (варианты решения). Структурный анализ общества – проблема принципов выделения подсистем общества. Анализ социальной динамики – проблема источников социальных изменений.	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 09
Тема 10. Ценности и смыслы человеческого бытия	Понятия «ценность», «смысл», «свобода», «необходимость». Виды ценностей. Ценность и оценка. Переоценка ценностей. Ценности и будущее. Проблема смысла жизни: многообразие интерпретаций. Проблема свободы: свобода как осознанная необходимость; свобода как безосновность, возведенная в ранг цели. Свобода и ответственность	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 09

СГЦ.08 Технологии самоорганизации и эффективного взаимодействия

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Технологии самоорганизации и эффективного взаимодействия» входит в «Социально-гуманитарный» цикл основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе	организовывать работу коллектива и команды	психологические основы деятельности коллектива, психологические

	и команде;	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

1.3. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия студентов	Коды формируемых компетенций
<p>Тема 1. Самоорганизация личности и деятельности: понятие и содержание</p>	<p>Успешность учебной деятельности в высшем учебном заведении и личностное развитие студента. Овладение студентами культурой самоорганизации. Понятие личностной и деятельностной самоорганизации. Самоорганизация как самодвижение, самоструктурирование, самодетерминация природных и культурных систем и процессов. Анализ подходов к пониманию самоорганизации: личностного, деятельностного, интегрального (личностно-деятельностный) и технического в психолого-педагогической литературе. Зависимость системы самоорганизации человека от уровня его психического и личностного развития – интеллектуального, волевого, эмоционального, нравственного.</p> <p>Интегративный подход в определении самоорганизации. Методы научной организации умственного труда (НОУТ), самоменеджмента (персонального менеджмента) и тайм-менеджмента (управления временем).</p> <p>Взаимосвязь личностной самоорганизации и самооценки, зависимость ее от профессиональных и личных эталонов. Самоорганизация как использование правил научной организации труда. Самоорганизация как умение организовать свое время и ресурсы. Самоорганизация как планирование и контроль, как процесс и результат. Роль мотивации в самоорганизации личностной и деятельностной.</p>	<p>ОК 01 ОК 04 ОК 05</p>
<p>Тема 2. Самоорганизация и саморегуляция учебной деятельности</p>	<p>Самоорганизация как система умений, направленных на оптимизацию учебного труда с учётом личностных качеств учащихся. Отличительные особенности деятельностной самоорганизации. Самообразование и его составляющие – самоорганизация и самоконтроль. Самоорганизация учебной деятельности студента. Функции самоорганизации. Этапы осуществления самоорганизации учебной деятельности. Самоорганизация и ее место в психологической структуре учебной деятельности. Структура учебной самоорганизации и ее основные</p>	<p>ОК 01 ОК 04 ОК 05</p>

	<p>компоненты. Умения самоорганизации учебной деятельности. Самоконтроль в учебной работе студентов. Самоуправление студента как условие успешного обучения.</p> <p>Сущность и специфика умственного труда. Динамика умственной работоспособности. Гигиена умственного труда. Правила соблюдения гигиены умственного труда. Правильный режим – распорядок жизни в течение суток, который обеспечивает лучшую работоспособность. Понятие индивидуального стиля деятельности. Осознание и формирование индивидуального стиля учебно-познавательной деятельности. Целеустремленность и работоспособность. Утомление и переутомление. Факторы, влияющие на умственную работоспособность. Пути и методы повышения работоспособности.</p>	
<p>Тема 3. Самоорганизация личности</p>	<p>Личностный подход к определению понятия «самоорганизация». Самоорганизация как личностное образование; «комплекс личностных свойств» как предпосылка возникновения такого психологического качества как организованность (личностная самоорганизации). Зависимость успешности самоорганизации от уровня развития личностной зрелости, нравственности и духовности.</p> <p>Роль самооценки в самоорганизации личности. Профессиональные эталоны и самоорганизация личности. Взаимосвязь самоорганизации личности и деятельности. Личность как сложная самоорганизующаяся система в синергетическом подходе. Условия самоорганизации личности в синергетике. Отличительные особенности понимания самоорганизации личности в синергетическом и кибернетическом подходах. Роль аффективно-волевых, мотивационно-смысловых процессов в самоорганизации личности.</p> <p>Культура личности как проявление личностной самоорганизации. Культура личности как связь внутренней и внешней её культуры, внутреннего мира и внешнего поведения</p>	<p>ОК 01 ОК 04 ОК 05</p>
<p>Тема 4. Тайм-менеджмент как основа</p>	<p>Рациональное использование времени. Средства планирования времени, анализ временных «поглотителей», учет времени.</p>	<p>ОК 01 ОК 04 ОК 05</p>

самоорганизации	<p>Управление временем – управление самим собой. Эффективная организация занятий. Сплошное наблюдение за использованием личного времени: самофотография рабочего дня студента. Рациональная организация учебного труда: рациональное и экономное использование своего времени, рациональная организация рабочего места, нормирование учебной деятельности в соответствии с возможностями и особенностями организма.</p> <p>Постановка и формирование целей. Формирование первоначальных умений управления учебной деятельностью на этапе планирования. Планирование этапов самостоятельной подготовки к семинару или практическому занятию. Календарное планирование учебной деятельности, контроль и коррекция. Планирование и конструирование поэтапного осуществления учебной деятельности на основе анализа ее структуры и особенностей. Планирование времени на перспективу, с учетом задач учебной деятельности.</p>	
-----------------	--	--

ОПЦ. Общепрофессиональный цикл

ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» входит в общепрофессиональный цикл основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач

		<p>её составные части определять этапы решения задачи</p> <p>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</p> <p>составлять план действия</p> <p>определять необходимые ресурсы</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>реализовывать составленный план</p> <p>оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>и проблем в профессиональном и/или социальном контексте</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях</p> <p>методы работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>структуру плана для решения задач</p> <p>порядок оценки результатов решения задачи профессиональной деятельности</p>
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>определять задачи для поиска информации</p> <p>определять необходимые источники информации</p> <p>планировать процесс поиска;</p> <p>структурировать получаемую информацию</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>приемы структурирования информации</p> <p>формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации</p> <p>порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>

		<p>профессиональных задач</p> <p>использовать современное программное обеспечение</p> <p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	
ОК 03.	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p> <p>применять современную научную профессиональную терминологию</p> <p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи</p> <p>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</p> <p>оформлять бизнес-план</p> <p>рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования</p> <p>определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации</p> <p>современная научная и профессиональная терминология</p> <p>возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности</p> <p>правила разработки бизнес-планов</p> <p>порядок выстраивания презентации</p> <p>кредитные банковские продукты</p>

		презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности

		интересующие профессиональные темы	
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства

		информации)	<p>Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять	Предоставлять гостям информацию	<p>Законодательство Российской Федерации о</p>

	<p>регистрацию группы в аварийно-спасательных службах</p>	<p>о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного</p>	<p>предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в</p>
--	---	---	--

		<p>средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>гостиницах и иных средства размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средства размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средства размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средства размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средства размещения</p>
ПК 2.2.	<p>Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.</p>	<p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и</p>

		<p>деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p>	<p>делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья,</p>
--	--	---	---

			<p>санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	<p>Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p>

		<p>расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
--	--	---	--

1.3. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия студентов	Коды формируемых компетенций
Раздел 1. Теоретические		ОК 01. - 05., ОК 09., ПК

основы сервисной деятельности		1.1.-1.4., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3.
Тема Основы теории услуг 1.1.	Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.	ОК 01. - 05., ОК 09., ПК 1.1.-1.4., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3.
Тема Сущность системы сервиса 1.2.	Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.	ОК 01. - 05., ОК 09., ПК 1.1.-1.4., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3.
Раздел Организация сервисной деятельности 2.		ОК 01. - 05., ОК 09., ПК 1.1.-1.4., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3.
Тема Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг 2.1.	Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие	ОК 01. - 05., ОК 09., ПК 1.1.-1.4., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3.

	<p>решения, действия, удовлетворение потребности. Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса. Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги. Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению). Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.</p>	
<p>Тема 2.2. Осуществление услуг</p>	<p>Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, выездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.</p>	<p>ОК 01. - 05., ОК 09., ПК 1.1.-1.4., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3.</p>

ОПЦ.02 Психология делового общения и конфликтология

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» входит в общепрофессиональный цикл основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

	социального и культурного контекста	языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги

			<p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ПК 1.3.	<p>Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	<p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ПК 1.4.	<p>Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>

ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.	<p>Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на</p>

		<p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб</p>	<p>рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p>
--	--	--	--

		и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения	Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в

		<p>месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p>	<p>гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
--	--	--	--

1.3. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия студентов	Коды формируемых компетенций
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.-1.4.; ПК 2.1.;

			ПК 2.2., 2.3
Тема Введение	1.1.	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., 2.3
Раздел Психология общения	2.		ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., 2.3
Тема Общение основа человеческого бытия	2.1.	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., 2.3
Тема Общение как восприятие людьми друг друга	2.2.	Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., 2.3
Тема Общение как взаимодействие	2.3.	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., 2.3
Тема Общение как обмен информацией	2.4.	Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., 2.3
Тема делового общения и их характеристики	2.5.	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., 2.3

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., 2.3
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., 2.3
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., 2.3
Раздел 4. Этические формы общения		ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., 2.3
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений Этнические принципы общения.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., 2.3

ОПЦ.03 Иностранный язык (второй)

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «*Иностранный язык (второй)*» входит в общепрофессиональный цикл основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач	распознавать задачу и/или проблему	актуальный профессиональный

	<p>профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02.	<p>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>

		оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации

		<p>средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию русских и иностранцев гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных</p>	<p>деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения русских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом</p>
--	--	---	--

		<p>комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
ПК 2.3.	<p>Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.</p>	<p>Находить информацию об услугах бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и</p>

		<p>организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<p>технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах</p>
--	--	--	--

			и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
--	--	--	--

1.3. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия студентов	Коды формируемых компетенций
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		ОК 01.; ОК 02.; ОК 09.; ПК 2.1.; ПК 2.3.
Тема 1.1. Вводный курс	Алфавит, буквосочетания, правила чтения и произношения. Знакомство с частями речи: существительные, личные местоимения, глаголы. Распознавание их в текстах.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 09.; ПК 2.1.; ПК 2.3.
Раздел 2. Формы общения с гостями/клиентами		ОК 01.; ОК 02.; ОК 09.; ПК 2.1.; ПК 2.3.
Тема 2.1. Прибытие гостей	Встреча гостей, заранее бронировавших номер в гостинице: лексика и диалоги. Задать вопрос и переспросить гостей на рецепции гостиницы при возникновении недопонимания: лексика и диалоги Заполнение формуляра на прибывшего гостя: лексика и диалоги. Визитные карточки гостей из германоязычных стран: лексика и диалоги. Названия германоязычных стран и некоторых крупных городов. Лексика по теме. Проводить гостей в гостиничный номер: лексика и диалоги. Спряжение слабых глаголов в настоящем времени. Спряжение глагола «быть». Правила построения простых повествовательных предложений. Построение вопросительных предложений с вопросительным словом. Вежливая форма императива	ОК 01.; ОК 02.; ОК 09.; ПК 2.1.; ПК 2.3.
Тема 2.2. Гостиничный номер и завтрак	Встреча гостей, заранее не бронировавших номер в гостинице Описание гостиничного номера: лексика. Завтрак в гостинице: названия напитков и	ОК 01.; ОК 02.; ОК 09.; ПК 2.1.; ПК 2.3.

	<p>продуктов, готовых блюд. Типичный завтрак в гостиницах Германии и России: меню завтраков.</p> <p>Спряжение сильных глаголов, глагола «иметь», модального глагола «möchten». Винительный падеж существительных.</p> <p>Категории номеров в гостинице, стоимость номеров: лексика по теме, количественные числительные до 1000.</p>	
<p>Тема 2.3. Корреспонденция и телефонные разговоры</p>	<p>Бронирование номера по телефону: лексика и речевые клише. Правила ведения телефонного разговора с гостями.</p> <p>Справка гостю по телефону: лексика и речевые клише. Порядковые числительные до 100: календарные даты.</p> <p>Письменное подтверждение бронирования по электронной почте: лексика, форма и построение электронного письма. Написание подтверждения бронирования.</p> <p>Деловая корреспонденция в отеле. Ответ на письменное бронирование номера: лексика, форма и построение письма. Написание ответов на запросы о бронировании.</p> <p>Названия времён года, месяцев, дней недели.</p> <p>Глаголы с отделяемыми приставками и их спряжение. Модальные глаголы «können» и «müssen»</p>	<p>ОК 01.; ОК 02.; ОК 09.; ПК 2.1.; ПК 2.3.</p>
<p>Тема 2.4. Сервис в гостинице</p>	<p>Время на часах: официальное и неофициальное. Предлоги времени.</p> <p>Время работы служб в гостинице. Лексика и речевые клише по теме. Время работы различных учреждений в Германии: работа с интернетом. Диалоги по теме.</p> <p>Помещения в гостинице, прилегающая к гостинице территория: лексика. Диалог «Показ номера гостю».</p> <p>Дать справку гостям о расположении различных служб в гостинице и предметов в гостиничном номере: задать вопрос и дать ответ на него.</p> <p>Предлоги места (предлоги двойного управления). Дательный падеж существительных.</p> <p>Диалог: «Принять бронирование столика в ресторане гостиницы по телефону». Лексика и речевые клише по теме</p> <p>Обслуживание в ресторане гостиницы, меню в ресторане: лексика и речевые клише. Диалоги по теме «Заказ напитков».</p> <p>Вопросительные предложения без вопросительного слова. Изменение артиклей по трём падежам. Прошедшее литературное время от глагола «иметь».</p>	<p>ОК 01.; ОК 02.; ОК 09.; ПК 2.1.; ПК 2.3.</p>
<p>Тема 2.5. Справки и информация о</p>	<p>Техника и предметы мебели в гостиничном номере и гостиничных помещениях: как они</p>	<p>ОК 01.; ОК 02.; ОК 09.;</p>

гостинице	используются, инструкции для гостя. Диалог по теме Ответы на запросы и жалобы гостей. Типичные жалобы гостей в гостинице: лексика и речевые клише. Диалоги по теме. Таблички и указатели в гостинице: лексика. Диалоги по теме. Сообщения гостей: принять, записать и передать дальше (лексика и речевые клише). Диалоги по теме. Телефонные сообщения в гостинице: принять, соединить с требуемым абонентом, передать сообщение. Диалоги по телефону. Лексика и речевые клише по темам «Взять машину в аренду» и «Заказ автомобиля по телефону». Модальные глаголы «wollen», «dürfen», «sollen». Личные местоимения в Винительном и Дательном падеже	ПК 2.1.; ПК 2.3.
Тема 2.6. Предложения в гостинице	Заказ еды в номер, обслуживание номеров: лексика и речевые клише. Диалоги по теме. Покупки в киоске гостиницы: лексика и речевые клише. Диалоги по теме. Услуги в гостинице: прачечная и химчистка, парикмахерская, салон красоты: лексика и речевые клише. Диалоги по теме. Лексика и речевые клише по теме «Вызвать врача гостю». Части тела, возможные травмы и заболевания. Диалоги по теме. Предложение спортивного и развлекательного досуга в гостинице: лексика и речевые клише. Диалоги по теме. Присмотр за детьми: детская программа в гостинице, игровая комната, присмотр за детьми в номере. Диалоги по теме. Глагол «lassen». Притяжательные местоимения.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 09.; ПК 2.1.; ПК 2.3.
Тема 2.7. Предложения в местах для отпуска и отдыха	Ориентирование в городе: лексика и речевые клише. Диалоги на тему «Посоветовать гостю достопримечательности и объяснить дорогу к ним». Информация об экскурсионной программе с сайтов различных городов Германии, Австрии, Швейцарии. Диалоги по теме. Дать справку и указания гостю в местах отпуска и отдыха: лексика. Поиск необходимой информации в интернете: расписание поездов, аэропортов, сайты курортных гостиниц. Диалоги по теме. Программа экскурсий: лексика. Работа с сайтами в интернете: пешие и автобусные обзорные экскурсии в городе Вене. Степени сравнения прилагательных: правило и исключения. Предлоги места.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 09.; ПК 2.1.; ПК 2.3.
Тема 2.8. Отъезд гостей	Лексика и речевые клише к теме «Служба побудки. Бланк для побудки». Диалоги по теме	ОК 01.; ОК 02.; ОК 09.;

	<p>Лексика и речевые клише к теме «Разъяснение счёта. Ошибки в счёте». Диалоги по теме.</p> <p>Лексика и речевые клише к теме «Приём оплаты за проживание. Валюта и кредитные карты». Диалоги по теме</p> <p>Лексика и речевые клише к теме «Вопросы об удовлетворённости гостей проживанием в гостинице». Диалоги по теме.</p> <p>Лексика и речевые клише к теме «Прощание с гостями. Потерянные вещи». Диалоги по теме.</p> <p>Деловая игра «В гостинице от приезда до отъезда».</p>	ПК 2.1.; ПК 2.3.
--	--	------------------

ОПЦ.04 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве» входит в общепрофессиональный цикл основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач

		<p>необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>профессиональной деятельности</p>
ОК 02.	<p>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>

ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	задач определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством,	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности

		клиентами в ходе профессиональной деятельности	
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации,

		переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные

			<p>туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	<p>Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p>

		<p>гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p>	<p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания</p>
--	--	---	--

		<p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
ПК 2.2.	<p>Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.</p>	<p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения,</p>

		<p>питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p>	<p>переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы</p>
--	--	--	---

			<p>специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
ПК 2.3.	<p>Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.</p>	<p>Находить информацию об услугах бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в</p>

		<p>пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<p>гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	<p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации,</p>

		<p>гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Вести журнал передачи смены</p>	<p>планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p>
--	--	---	---

			<p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
--	--	--	--

1.3. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия студентов	Коды формируемых компетенций
Раздел 1. Введение в дисциплину		ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.
Тема 1.1. Введение	<p>Понятие правового и документационного обеспечения в сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Значение учебной дисциплины в профессиональной подготовке специалистов гостиничного бизнеса.</p>	ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.
Раздел 2. Основы предпринимательского и гражданского права		ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.
Тема 2.1. Правовое регулирование предпринимательской деятельности	<p>Понятие предпринимательской деятельности, ее признаки</p> <p>Понятие, предмет, принципы и источники российского гражданского права</p> <p>Имущественные и связанные с ними личные неимущественные отношения</p> <p>Гражданские правоотношения: понятие, виды, структура. Юридические факты в гражданских правоотношениях.</p> <p>Действие законодательных актов и других нормативных документов, регулирующих предпринимательскую деятельность в РФ</p>	ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.

Тема 2.2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели	Понятия и признаки юридического лица Образование, реорганизация и прекращение деятельности юридических лиц Отдельные виды юридических лиц Индивидуальные предприниматели	ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.
Тема 2.3. Сделки, представительство, сроки	Сделки: понятие, содержание, форма Представительство и доверенность Сроки осуществления и защиты гражданских прав	ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.
Тема 2.4. Обязательственное право	Общие положения об обязательствах Общие положения о договорах. Публичный договор и его роль в гостиничной индустрии Порядок заключения, изменения и расторжения договора Отдельные виды обязательств	ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.
Тема 2.5. Правовое регулирование сферы туризма и гостеприимства	Защита прав потребителей Международная гостиничная конвенция Общие требования к правилам предоставления услуг Правовое регулирование рекламы	ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.
Раздел 3. Трудовое право		ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.
Тема 3.1. Правовое регулирование занятости и трудоустройства в Российской Федерации	Трудовое право как отрасль права РФ: понятие, предмет. Трудовые правоотношения Изучение трудового законодательства разных уровней: федеральное, субъектов РФ и локальных нормативных актов Особенности трудовых отношений в сфере гостиничном бизнесе Правовое положение Федеральной службы по труду и занятости, ее функции. Контроль за соблюдением законодательства о занятости и социальных гарантия	ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.
Тема 3.2. Трудовой договор	Трудовой договор: понятие, стороны, содержание, сроки, форма. Отличия от гражданско-правового договора Порядок заключения трудового договора: возрастной ценз, гарантии, необходимые документы для работы в гостинице, испытательный срок Определение оснований прекращения трудового договора. Изменения трудового договора (переводы и перемещения) Трудовой договор и право социального обеспечения	ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.
Тема 3.3. Рабочее время и время отдыха	Понятие рабочего времени. Виды рабочего времени. Учет рабочего времени. Нормальная продолжительность рабочего времени.	ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.;

	<p>Определение понятия сокращенной продолжительности рабочего времени</p> <p>Ненормированное рабочее время. Режим рабочего времени в гостиничной индустрии</p> <p>Понятие времени отдыха. Виды времени отдыха.</p> <p>Выходные дни. Отпуска</p>	<p>ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.</p>
<p>Тема 3.4. Заработная плата в ответственность за нарушение трудового законодательства</p>	<p>Оплата труда: основные понятия, гарантии, формы. Заработная плата: установление, системы, порядок выплаты, ограничение удержаний. Ответственность за задержку выплаты заработной платы</p> <p>Изучение порядка исчисления средней заработной платы. Гарантийные и симулирующие выплаты</p> <p>Определение оплаты труда различных категорий работников, в особых условиях и при других отклонениях от нормальных условий труда.</p> <p>Гарантии и компенсации работникам. Особенности материальной ответственности в гостиничной индустрии.</p>	<p>ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.</p>
<p>Раздел 4. Административное право</p>		<p>ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.</p>
<p>Тема 4.1. Административные правонарушения и административная ответственность</p>	<p>Административное право как отрасль и его источники</p> <p>Административные правонарушения: понятие, признаки</p> <p>Ответственность при оказании услуг по размещению и проживанию.</p> <p>Изучение понятия и видов административных взысканий</p>	<p>ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.</p>
<p>Тема 4.2. Нормы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения административных споров</p>	<p>Конституционные нормы защиты нарушенных прав</p> <p>Правовые нормы защиты прав в соответствии с КоАП.</p> <p>Защита прав и законных интересов предприятий сферы туризма и гостеприимства - юридических лиц и физических лиц.</p> <p>Определение судебного порядка разрешения споров по делам об административных правонарушениях.</p>	<p>ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.</p>
<p>Раздел 5. Документационное обеспечение профессиональной деятельности</p>		<p>ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.</p>
<p>Тема 5.1. Делопроизводство и общие нормы оформления</p>	<p>Документ и его функция</p> <p>Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления</p> <p>Требования к составлению и оформлению</p>	<p>ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.</p>

документов	деловых документов Классификация и структура организационно-распорядительных документов	2.3., ПК 2.4.
Тема 5.2. Основные виды управленческих документов	Организационные документы Распорядительные документы Виды информационно-справочных документов	ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.
Тема 5.3. Организация работы с документами	Понятие и принципы организации документооборота Порядок ведения документации в сфере туризма и гостиничного бизнеса Документы по трудовым отношениям Деловая речь и ее грамматические особенности	ОК 01-05.; ОК 09.; ПК 1.1.-1.4.; ПК 2.1.; ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4.

ОПЦ.05 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса» входит в общепрофессиональный цикл основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения

		и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств

		различные цифровые средства для решения профессиональных задач	
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты
ПК 1.1.	Планировать текущую	Владеть	Законодательство Российской

	<p>деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения</p>	<p>Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства</p>
--	--	--	---

1.3. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия студентов	Коды формируемых компетенций
Раздел 1. Содержание предпринимательской деятельности		ОК 01. - 03., ПК 1.1.
Тема 1.1. Содержание предпринимательской деятельности	<p>Понятия и сущность предпринимательства. Условия для развития предпринимательской деятельности: экономические, социальные и правовые. Цели и задачи предпринимательства. Принципы, признаки, функции предпринимательства. Предпринимательская деятельность и предпринимательские отношения.</p> <p>Типы и виды предпринимательства. Производственное, коммерческое предпринимательство. Финансовое предпринимательство. Консультационное предпринимательство. Предпринимательская деятельность малых предприятий</p> <p>Юридические основания для открытия</p>	ОК 01. - 03., ПК 1.1.

	<p>предпринимательской деятельности. Сущность предпринимательской среды. Внешняя и внутренняя предпринимательская среда.</p> <p>Объекты и субъекты предпринимательской деятельности. Предприниматель, потребитель, наемный работник, государство как субъекты предпринимательской деятельности. Портрет современного предпринимателя. Основные составляющие современной концепции деловых качеств предпринимателя. Товар как объект предпринимательской деятельности. Свойства товара. Потребительская ценность товара. Понятие уникального торгового предложения уникального торгового предложения. Закономерности создания новых товаров</p>	
Раздел 2. Предпринимательская идея и ее выбор		ОК 01. - 03., ПК 1.1.
Тема 2.1. Предпринимательская идея и ее выбор	<p>Предпринимательская идея и её выбор. Источники формирования предпринимательских идей. Методы выработки предпринимательских идей.</p> <p>Процесс генерации предпринимательской идеи. Общая схема предпринимательских действий. Основные типы ключевых факторов успеха. Основные стадии жизненного цикла товара: генерирование деловой идеи, экспертная оценка идей, сбор и анализ рыночной информации, экспертная оценка информации, полученной в процессе осмысления идеи, принятие предпринимательского решения. разработка товарной модификации, ввод товара.</p>	ОК 01. - 03., ПК 1.1.
Раздел 3. Создание собственного дела		ОК 01. - 03., ПК 1.1.
Тема 3.1. Создание собственного дела	<p>Новые бизнес-модели. Стратегия достижения успеха. Создание собственного дела. Общие условия и принципы. Правила start-up.</p> <p>Основные этапы создания предпринимательской единицы. Порядок создания нового предприятия и его государственной регистрации.</p> <p>Финансовое обеспечение деятельности предпринимательской единицы. Основные источники финансирования предпринимательской единицы: банковские и коммерческие кредиты, лизинг, франчайзинг. Венчурное финансирование. Бизнес-ангелы.</p>	ОК 01. - 03., ПК 1.1.

Раздел 4. Технология бизнес-планирования		ОК 01. - 03., ПК 1.1.
Тема 4.1. Технология бизнес-планирования	<p>Назначение, цели и задачи бизнес-планирования. Функции бизнес-планов. Внутренние и внешние адресаты бизнес-планов. Виды бизнес-планов. Структура бизнес-плана. Краткое содержание разделов бизнес-плана</p> <p>Методики разработки бизнес-плана</p> <p>Разработка концепции бизнес-плана. Основные направления и характеристики планируемой деятельности. Характеристика предприятия, планирующего производство (продажу) продукции (услуг). Определение миссии (философии) предприятия. Цели бизнеса. Функции целей бизнеса. Определение целей разработки бизнес-плана</p> <p>План маркетинга</p> <p>План производства (Эксплуатационная программа гостиничного предприятия). Потребность в материальных и трудовых ресурсах.. структура (суть проекта; эффективность проекта, сведения о фирме; план действий; назначение, цели и задачи написания</p> <p>Финансовый план. Потребность в капитале и источники финансирования; план возврата кредита)</p> <p>Резюме бизнес-плана. Инвестиционное предложение</p>	ОК 01. - 03., ПК 1.1.

ОПЦ.06 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «*Менеджмент в туризме и гостеприимстве*» входит в общепрофессиональный цикл основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном	актуальный профессиональный и социальный контекст, в

	<p>деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02.	<p>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p>

		<p>результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <p>использовать современное программное обеспечение</p> <p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	
ОК 03.	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p> <p>применять современную научную терминологию</p> <p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи</p> <p>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</p> <p>оформлять бизнес-план</p> <p>рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования</p> <p>определять инвестиционную</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации</p> <p>современная научная и профессиональная терминология</p> <p>возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности</p> <p>правила разработки бизнес-планов</p> <p>порядок выстраивания презентации</p> <p>кредитные банковские продукты</p>

		привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес- идею определять источники финансирования	
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства

ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
---------	---	---	--

1.3. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия студентов	Коды формируемых компетенций
Раздел 1. Введение в дисциплину		ОК 01. - 03., ПК 1.1.-1.3.
Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	Введение. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Основные понятия и управленческие категории История развития менеджмента Развитие туризма и сферы гостеприимства в России Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления	ОК 01. - 03., ПК 1.1.-1.3.
Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством	Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции. Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства Основные задачи турагента и туроператора.	ОК 01. - 03., ПК 1.1.-1.3.
Тема 3. Функции, принципы и методы	Структура управления организацией в сфере туризма и гостеприимства. Цели, задачи. Функции и принципы управления. Классификация	ОК 01. - 03., ПК 1.1.-1.3.

менеджмента в туризме и гостеприимстве	принципов управления Понятие и классификация методов управления. Понятие самоуправления Управление персоналом в организации туризма и гостеприимства	
Тема Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства	4. Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве Экономическая эффективность	ОК 01. - 03., ПК 1.1.-1.3.

ОПЦ.07 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина *«Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве»* входит в общепрофессиональный цикл основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной

		смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	деятельности
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

	особенностей социального и культурного контекста	в рабочем коллективе	
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение

			<p>деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ПК 1.2.	<p>Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	<p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ПК 1.3.	<p>Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ПК 1.4.	<p>Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные</p>	<p>Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p>

	услуги		<p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	<p>Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p>

		<p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных</p>
--	--	---	---

			<p>средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
ПК 2.2.	<p>Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.</p>	<p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных</p>

			<p>средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных</p>

		<p>и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<p>комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик</p>
--	--	---	--

			<p>постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
--	--	--	---

1.3. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия студентов	Коды формируемых компетенций
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину		ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1-ПК 2.3
Тема 1.1. Введение	Цели, задачи и содержание дисциплины. Значение информационных технологий в профессиональной деятельности.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1-ПК 2.3
Раздел 2. Общий состав и структура ПК. Программное обеспечение ПК.		ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1-

		ПК 2.3
Тема 2.1. Устройство ПК. Программное обеспечение ПК. Классификация программного обеспечения.	Архитектура персонального компьютера. Состав и структура персональных ЭВМ и вычислительных систем. Характеристика основных устройств ПК. Основные комплектующие системного блока и их характеристики. Кодирование информации, единицы измерения информации. Структура хранения информации в ПК.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1-ПК 2.3
Тема 2.2. Операционные системы, виды операционных систем и их основные характеристики и функции	Понятие операционной системы. Виды операционных систем. Функциональные назначения операционных систем. Средства хранения и переноса информации.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1-ПК 2.3
Тема 2.3. Информационные и коммуникационные технологии	Основные понятия, классификация и структура автоматизированных информационных систем. Классификация информационных систем. Глобальная сеть Интернет. История создания Всемирная паутина. Поисковые системы.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1-ПК 2.3
Раздел 3. Базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности		ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1-ПК 2.3
Тема 3.1. Технология обработки текстовой информации	Текстовые редакторы как один из пакетов прикладного программного обеспечения, общие сведения о редактировании текстов. Основы конвертирования текстовых файлов Оформление страниц документов, формирование оглавлений. Расстановка колонтитулов, нумерация страниц, буква. Шаблоны и стили оформления. Работа с таблицами и рисунками в тексте. Водяные знаки в тексте. Слияние документов. Издательские возможности редактора.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1-ПК 2.3
Тема 3.2. Технология обработки графической информации	Основы компьютерной графики. Форматы графических файлов. Способы получения графических изображений – рисование, оптический (сканирование). Растровые и векторные графические редакторы. Прикладные программы для обработки графической информации (Например: Microsoft Paint; Corel DRAW, Adobe Photoshop)	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1-ПК 2.3
Тема 3.3. Компьютерные презентации	Формы компьютерных презентаций. Графические объекты, таблицы и диаграммы как элементы презентации. Общие операции	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК

	со слайдами. Выбор дизайна, анимация, эффекты, звуковое сопровождение	09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1-ПК 2.3
Тема 3.4. Технологии обработки числовой информации в профессиональной деятельности	Электронные таблицы, базы и банки данных, их назначение, использование в информационных системах профессионального назначения. Расчетные операции, статистические и математические функции. Решение задач линейной и разветвляющейся структуры в ЭТ. Связь листов таблицы. Построение макросов. Дополнительные возможности EXCEL.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1-ПК 2.3
Тема 3.5. Пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности	Функциональное назначение прикладных программ. Способы формирования запросов при обращении к базе данных. Ввод, редактирование и хранение данных. Составление и получение отчетов о деятельности предприятия. Работа с базами данных клиентов. Создание коллажей и эскизов профессиональной направленности. Создание презентаций по профессиональной тематике.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1-ПК 2.3
Раздел 4. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности и информационная безопасность		ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1-ПК 2.3
Тема 4.1. Компьютерные сети, сеть Интернет	Классификация сетей по масштабам, топологии, архитектуре и стандартам. Среда передачи данных. Типы компьютерных сетей. Эталонная модель OSI. Преимущества работы в локальной сети. Технология World Wide Web. Браузеры. Адресация ресурсов, навигация. Настройка Internet Explorer. Электронная почта и телеконференции Мультимедиа технологии и электронная коммерция в Интернете. Основы языка гипертекстовой разметки документов. Форматирование текста и размещение графики. Гиперссылки, списки, формы. Инструментальные средства создания Web-страниц. Основы проектирования Web – страниц	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1-ПК 2.3
Тема 4.2. Основы информационной и технической компьютерной	Информационная безопасность. Классификация средств защиты. Программно-технический уровень защиты. Защита жесткого диска.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.1-

безопасности	Защита от компьютерных вирусов. Виды компьютерных вирусов Организация безопасной работы с компьютерной техникой.	1.4.; ПК 2.1-ПК 2.3
---------------------	--	---------------------

ОПЦ.08 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «*Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела*» входит в общепрофессиональный цикл основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

		и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования

	знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной

		<p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	направленности
ПК 1.1.	<p>Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ПК 1.2.	<p>Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	<p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских</p>

			услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и

			<p>дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства</p>
ПК 2.1.	<p>Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах</p>	<p>Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных</p>

		<p>средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	Находить информацию об услугах бронированию авиабилетов и	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации

		<p>железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<p>деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом</p>
--	--	---	---

			<p>характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
--	--	--	---

1.3. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия студентов	Коды формируемых компетенций
Раздел 1. Отраслевые и экономические особенности сферы туризма и гостеприимства		ОК 01.-03.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1., ПК 2.3
Тема 1.1. Отраслевые особенности сферы туризма и гостеприимства	<p>Основные понятия: отрасль, предприятие. Роль сферы туризма и гостеприимства в современной экономике.</p> <p>Особенности производства и реализации услуг сферы туризма и гостеприимства. Сущность и специфика услуг. Туристский и гостиничный продукты, их составляющие.</p>	ОК 01.-03.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1., ПК 2.3
Тема 1.2. Экономические основы организации предприятий сферы туризма и гостеприимства	<p>Организация (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы. Основы организации предпринимательской деятельности в туризме и гостиничном бизнесе</p> <p>Формы управления организациями в сфере туризма и гостеприимства</p>	ОК 01.-03.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1., ПК 2.3

<p>Тема 1.3. Экономические основы функционирования предприятий сферы туризма и гостеприимства</p>	<p>Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования. Методы и принципы планирования. Система планов предприятия в сфере туризма и гостеприимства. Текущий план предприятия сферы туризма и гостеприимства.</p> <p>Структура доходов. Основные факторы, определяющими доход предприятия (загрузка номерного фонда и цены на услуги (стоимость номера, услуг питания, туроператорский и турагентских услуг, дополнительных услуг). Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы. Факторы формирования эксплуатационной программы. Планирование эксплуатационной программы. Показатели эксплуатационной программы.</p>	<p>ОК 01.-03.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1., ПК 2.3</p>
<p>Раздел 2. Ресурсы и издержки предприятия сферы туризма и гостеприимства</p>		<p>ОК 01.-03.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1., ПК 2.3</p>
<p>Тема 2.1. Экономические ресурсы предприятий сфер туризма и гостеприимства</p>	<p>Производственные фонды предприятий сферы туризма и гостеприимства. Имущество и капитал предприятия</p> <p>Основные фонды предприятия: структура и классификация. Учёт стоимости основных средств предприятия. Показатели состояния и использования основных средств, расчёт потребности в основных средствах</p> <p>Нематериальные активы: структура и классификация. Оценка и учёт нематериальных активов предприятия сферы туризма и гостеприимства. Учёт и оценка деловой репутации предприятия.</p> <p>Оборотные средства предприятия, характеристика и состав оборотных средств, источники формирования и показатели использования, оценка потребности в оборотных средствах.</p> <p>Капитальные вложения и их эффективность</p>	<p>ОК 01.-03.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1., ПК 2.3</p>
<p>Тема 2.2. Трудовые ресурсы предприятий сфер туризма и гостеприимства</p>	<p>Структура трудовых ресурсов и кадрового состава предприятия сферы туризма и гостеприимства</p> <p>Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда</p>	<p>ОК 01.-03.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1., ПК 2.3</p>
<p>Тема 2.3. Издержки предприятий сфер туризма и гостеприимства</p>	<p>Структура расходов (издержек). Классификация издержек на выполнение туроператорских, турагентских услуг и услуг гостеприимства.</p> <p>Управление издержками предприятия. Принципы системы управления издержками. Факторы, влияющие на формирование издержек</p>	<p>ОК 01.-03.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1., ПК 2.3</p>

Раздел 3. Ценообразование на предприятии сферы туризма и гостеприимства		ОК 01.-03.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1., ПК 2.3
Тема 3.1. Цены и ценовая политика на предприятии сферы туризма и гостеприимства	Сущность экономической категории «цена». Состав цены. Методы формирования ценовой политики предприятий сферы туризма и гостеприимства. Механизмы ценообразования на услуги предприятий туризма и гостеприимства. Видов тарифных планов и тарифная политика. Затратные подходы в формировании цены продукции (услуг) предприятий в сфере туризма и гостеприимства. Рыночные или маркетинговые методы в формировании цены на продукцию и услуги.	ОК 01.-03.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1., ПК 2.3
Тема 3.2. Показатели эффективности функционирования предприятий туризма и гостеприимства	Основные показатели эффективности функционирования предприятия. Прибыль предприятия. Сущность экономической категории «прибыль». Рентабельность. Специфические показатели оценки экономической эффективности предприятия в сфере туризма и гостеприимства.	ОК 01.-03.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1., ПК 2.3
Тема 3.3. Управление доходами от продаж	Стратегии управления доходами. Факторы, влияющие на объем и уровень продаж предприятий сферы туризма и гостеприимства Технологии максимизации доходов	ОК 01.-03.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1., ПК 2.3
Раздел 4. Основы бухгалтерского и налогового учета		ОК 01.-03.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1., ПК 2.3
Тема 4.1. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета	Система нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности на предприятии. Организация бухгалтерского учета и отчетности. Учётная политика и правила документооборота. Методы учёта доходов Основные бухгалтерские документы и требования к оформлению отчётной бухгалтерской документации. Формы первичного учёта Учет и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов	ОК 01.-03.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1., ПК 2.3
Тема 4.2. Бухгалтерский и налоговый учет доходов	Учёт реализации услуг по видам предоставляемых услуг. Отражение выручки от оказания услуг в бухгалтерском и налоговом учете. Отражение выручки от оказания дополнительных услуг в бухгалтерском и налоговом учете Внереализационные доходы предприятия в сфере туризма и гостеприимства. Учёт операций в общественном питании. Первичные учётные документы в общественном питании	ОК 01.-03.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1., ПК 2.3

Тема Бухгалтерский и налоговый расход	4.3. и учет	Особенности учёта расходов в составе расходов на предприятии в сфере туризма и гостеприимства Учёт расходов на материально-техническое обеспечение предприятия.	ОК 01.-03.; ОК 09.; ПК 1.1-1.4.; ПК 2.1., ПК 2.3
--	--	--	---

ОПЦ.09 Основы маркетинга гостиничных услуг

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Основы маркетинга гостиничных услуг» входит в общепрофессиональный цикл подготовки по СПЕЦИАЛЬНОСТЬ 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Код Компетенций	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания

		<p>недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</p> <p>оформлять бизнес-план</p> <p>рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования</p> <p>определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности</p> <p>презентовать бизнес-идею</p> <p>определять источники финансирования</p>	<p>презентации кредитные банковские продукты</p>
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	<p>организовывать работу коллектива и команды</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности</p> <p>основы проектной деятельности</p>
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и</p>

			<p>характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ПК 1.2.	<p>Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>	<p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	<p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Основы делопроизводства</p>
ПК 2.1.	<p>Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах</p>	<p>Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные</p>

		<p>на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования</p>
--	--	--	--

			номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения

		или иное средство размещения	<p>расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
--	--	------------------------------	---

1.3. Содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические занятия студентов	Коды компетенций формированию которых способствует элемент программы
-----------------------------	--	--

<p>Тема 1. Введение в маркетинг гостиничных услуг. Стратегический маркетинг</p>	<p>1. Предмет дисциплины «Маркетинг гостиничных услуг». Сущность маркетинга. Основные определения. Цели и задачи маркетинга. Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга.</p> <p>2. Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи. Функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.</p> <p>3. Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса. Виды спроса, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса.</p> <p>4. Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.</p> <p>5. Разработка маркетинговой стратегии. Анализ макросреды и групп влияния. Анализ конкурентных сил. Анализ отрасли. Анализ конкурентов. Анализ предприятия. Анализ конкурентной позиции. SWOT-анализ как основа для разработки маркетинговой стратегии.</p>	<p>ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 2.1. ПК 2.3.</p>
<p>Тема 2. Рынок гостиничных услуг.</p>	<p>1. Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этичный) маркетинг.</p> <p>2. Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности. и перспектив развития рынка гостиничных услуг.</p> <p>3. Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации. Рыночная ниша. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства.</p> <p>4. Стратегии охвата целевого рынка: недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг.</p>	<p>ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 2.1. ПК 2.3.</p>
<p>Тема 3. Составляющие комплекса маркетинга.</p>	<p>1. Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4P, 5P, 7P).</p>	<p>ОК 01. ОК 02. ОК 03.</p>

	<p>2. Гостиничный продукт: характерные особенности. Жизненный цикл гостиничного продукта. Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.</p> <p>3. Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие и сущность цены. Зависимость цены от спроса. Основные виды ценовой стратегии. Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия. Выбор методов ценообразования.</p> <p>4. Организация товародвижения. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. Типы посредников.</p> <p>5. Продвижение как составляющее комплекса маркетинга. Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства.</p>	<p>ОК 04. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 2.1. ПК 2.3.</p>
<p>Тема 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия</p>	<p>1. Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг).</p> <p>2. Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы.</p> <p>3. Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы.</p> <p>4. Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. Оценка эффективности средств стимулирования. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.</p>	<p>ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 2.1. ПК 2.3.</p>

	5 PR - «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования.	
Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований.	<p>1. Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. Цели и задачи, объекты исследования.</p> <p>2. Основные принципы организации маркетингового исследования. (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации.</p> <p>3. Полевые и кабинетные исследования. Опрос как основной метод сбора информации. Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения</p> <p>4. Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования.</p> <p>5. Анкетная форма сбора маркетинговой информации: понятие и составные части анкеты. Этапы проведения анкетирования. Порядок составления анкет. Виды вопросов анкеты по содержанию, сути проблемы, по форме содержания и представления.</p> <p>6. Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения. Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг.</p>	<p>ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 2.1. ПК 2.3.</p>
Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	<p>1. Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта. Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.</p> <p>2. Конкурентные стратегии гостиничного предприятия. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.</p>	<p>ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 2.1. ПК 2.3.</p>

ПМ. Профессиональные модули

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

1.1 Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы

Программа профессионального модуля (далее - программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида деятельности (далее ВД) «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК 1.1 – ПК 1.4) и общих (ОК 01- ОК 05, ОК 09) компетенций.

1.2 Цели и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В рамках программы профессионального модуля обучающимися осваивается основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и формируются соответствующие ему общие и профессиональные компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
Общие компетенции		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Знать: – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях – методы работы в профессиональной и смежных сферах – структуру плана для решения задач – порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Уметь: – распознавать задачу и/или

		<p>проблему в профессиональном и/или социальном контексте</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части – определять этапы решения задачи – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы – составлять план действия – определять необходимые ресурсы – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах – реализовывать составленный план – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) –
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности – приемы структурирования информации – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации – определять необходимые источники информации – планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию – выделять наиболее значимое

		<p>в перечне информации</p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать практическую значимость результатов поиска – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
ОК 03	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современная научная и профессиональная терминология – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования

		<ul style="list-style-type: none"> – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею определять источники финансирования
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Уметь:</p> <p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл

		<p>четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <ul style="list-style-type: none"> – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>
Профессиональные компетенции		
ПК 1.1	<p>Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии – Оказывать первую помощь – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) – Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

		<ul style="list-style-type: none"> – Владеть культурой межличностного общения Иметь практический опыт в: <ul style="list-style-type: none"> – Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Знать: <ul style="list-style-type: none"> – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Основы делопроизводства Уметь: <ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов Иметь практический опыт в: <ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Знать: <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии – Оказывать первую помощь – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги

		<ul style="list-style-type: none"> – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) <p>Иметь практический опыт в: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p>
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства – Основы трудового законодательства Российской Федерации – Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии – Оказывать первую помощь – Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры <p>Иметь практический опыт в: Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>

1.3 Содержание профессионального модуля

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)
1	2
Раздел ПМ 1. Координация работы служб и предприятий туризма и гостеприимства	
МДК 1. Координация работы служб и предприятий туризма и гостеприимства	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Содержание</p> <p>1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>2. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства</p>
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	<p>Содержание</p> <p>1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.</p> <p>2. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций</p> <p>3. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале</p> <p>4. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий</p> <p>5. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда</p> <p>6. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь</p> <p>7. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика,</p>

		преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства
	8.	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс
	9.	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива
	Практические занятия	
	1.	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
	2.	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства
	3.	Составление графиков выхода на работу.
	4.	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду
	5.	Разработка программы формирования лояльности персонала.
	6.	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб
Тема 1.3. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	
	1.	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.
	2.	Цена и тариф управление доходами (revenue management).
	3.	Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
	Практические занятия	
	1.	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.
	2.	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.
	3.	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.
	Тема 1.4. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание
1.		Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.
2.		Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания.
3.		Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет.
Практические занятия		
1.		Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание.
2.		Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 1. (при наличии, указываются задания)		
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы		
Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		
Разработка программы формирования лояльности персонала.		
Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.		
Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.		
Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		

Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	
Учебная практика	
Виды работ	
Организация рабочего места;	
Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;	
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;	
Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;	
Разработка плана целей деятельности служб.	
Формирование тарифов	
Определение доходности	
Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание	
Производственная практика (по профилю специальности)	
Виды работ	
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;	
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;	
Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;	
Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;	
Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;	
Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;	
Внесение изменений в заказ.	
Раздел ПМ 2. Основы делопроизводства	
МДК 01.02. Основы делопроизводства	
Тема 2.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов	Содержание
	1. Документ и его функции.
	2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
	3. Требования к составлению и оформлению деловых документов.
	4. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание
	1. Организационные документы.
	2. Распорядительные документы.
	3. Виды информационно-справочных документов.
	Практические занятия
	1. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)
	2. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание
	1. Понятие и принципы организации документооборота.
	2. Порядок ведения документации.
	3. Документы по трудовым отношениям.
	4. Деловая речь и ее грамматические особенности.
	Практические занятия
	1. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.
	2. Составление приказов, личных дел, списка работников.
	Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 2.
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы	
Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный	

<p>договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.</p>	
<p>Учебная практика Виды работ Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.</p>	
<p>Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p>	
<p>Раздел ПМ 3. Этика делового общения</p>	
<p>МДК 01.03. Этика делового общения</p>	
<p>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</p>	<p>Содержание</p>
	<p>1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.</p>
	<p>2. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.</p>
	<p>3. Деловой этикет в профессиональной деятельности.</p>
	<p>4. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений</p>
	<p>Практические занятия</p>
<p>1. Составление кодексов этики работников индустрии туризма и гостеприимства</p>	
<p>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</p>	<p>Содержание</p>
	<p>1. Деловое общение. Этика и этикет</p>
	<p>2. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.</p>
	<p>3. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи.</p>
	<p>4. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.</p>
	<p>Практические занятия</p>
<p>1. Выполнение упражнений с использованием лексики. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>	
<p>2. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	
<p>Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 2.</p>	
<p>Учебная практика Виды работ Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения в рамках моделируемых ситуаций</p>	
<p>Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ</p>	

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.

Промежуточная аттестация в форме экзамена модулю

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

1.1 Область применения рабочей программы

Программа профессионального модуля (далее - программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида деятельности (далее ВД) «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК 2.1. – ПК 2.4.) и общих (ОК 01-ОК 05, ОК 09) компетенций.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В рамках программы профессионального модуля обучающимися осваивается основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и формируются соответствующие ему общие и профессиональные компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
Общие компетенции		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Знать: <ul style="list-style-type: none">– актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить– основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте– алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях– методы работы в профессиональной и смежных сферах– структуру плана для решения задач– порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности Уметь: <ul style="list-style-type: none">– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте– анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части– определять этапы решения задачи– выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<p>задачи и/или проблемы</p> <ul style="list-style-type: none"> – составлять план действия – определять необходимые ресурсы – владеть актуальными методами работы <p>в профессиональной и смежных сферах</p> <ul style="list-style-type: none"> – реализовывать составленный план – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности – приемы структурирования информации – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации – определять необходимые источники информации – планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию – выделять наиболее значимое в перечне информации – оценивать практическую значимость результатов поиска – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современная научная и

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
	<p>личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>профессиональная терминология</p> <ul style="list-style-type: none"> – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею – определять источники финансирования
ОК 04	<p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05	<p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Уметь:</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
	особенностей социального и культурного контекста	– грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
Профессиональные компетенции		
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<p>обеспечения лояльности персонала</p> <ul style="list-style-type: none"> – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<p>размещения</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов – Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения <p>Иметь практический опыт в:</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<ul style="list-style-type: none"> – Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения – Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение – Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения – Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения – Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату – Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<p>и городе (населенном пункте), в котором оно расположено</p> <ul style="list-style-type: none"> – Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 2.2.	<p>Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<p>гостиницах и иных средствах размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению – Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса – Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Контроля выполнения

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<p>сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <ul style="list-style-type: none"> – Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса – Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) – Подготовка отчетов о своей работе за смену – Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<p>российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<p>отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения <p>Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<p>рабочем месте в службе приема и размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме – Оказывать помощь гостям в

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<p>чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Вести журнал передачи смены <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале – Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных – Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных – Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса – Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса – Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) – Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности – Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте

1.3 Содержание профессионального модуля

Наименование разделов профессионального	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)
---	--

модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем			
1	2		
Раздел ПМ 1. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг			
МДК 02.01. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг			
Тема 1.1. Организация службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание		
	1.	Организационно-управленческая структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
	2.	Роль и значение службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в деятельности гостиничного предприятия	
	3.	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	
	4.	Должностные обязанности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
	5.	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
	6.	Требования к внешнему виду	
	7.	Взаимодействие сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы	
	Практические занятия		
	1.	Корпоративные стандарты, культура поведения сотрудника	
	2.	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	
	3.	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
	4.	Оформление технологических документов службы номерного фонда	
	Тема 1.2. Технология уборки номерного фонда гостиницы	Содержание	
		1.	Последовательность, правила и виды уборки номеров
2.		Технология уборки ванной комнаты. Необходимый инвентарь	
3.		Средства для ежедневной уборки	
4.		Правила поведения в номере	
5.		Требования по отношению к личным вещам гостя	
6.		Ответственность горничной за пропажу личных вещей гостя	
Практические занятия			
1.		Организация уборочных работ	
2.		Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	
3.		Оформление контроля качества уборки номеров	
4.		Технология выполнения различных видов уборочных работ	

	5.	Составление памятки по уборке помещений гостиниц
Тема 1.3. Обеспечение безопасности гостиницы	Содержание	
	1.	Порядок хранения, выдачи, использования служебных ключей в гостинице
	2.	Организация хранения личных вещей проживающих
	3.	Приемы для минимизации гостиничных краж. Меры безопасности
	4.	Инструктаж горничных при выполнении уборочных работ
	5.	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.
	6.	Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем.
	7.	Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами
	8.	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.
	Практические занятия	
	1.	Меры безопасности и профилактики от гостиничных краж
	2.	Оформление забытых вещей
	3.	Составление программы противодействия воровству в гостинице.
Тема 1.4. Организация обслуживания особо важных персон	Содержание	
	1.	Понятие VIP гость и типы особо важных гостей
	2.	Знаки внимания гостям
	3.	Технология подготовки номера к приему VIP гостей
	4.	Подготовка карточки-приветствия гостю
	5.	Обслуживание VIP гостей во время проживания
	6.	Уборка в номерах VIP гостей как один из видов промежуточной уборки
	Практические занятия	
	1.	Алгоритм уборки в номерах, занятых VIP гостем
2.	Составление алгоритма предоставления комплиментов в номера	
Тема 1.5. Продукция индивидуального использования	Содержание	
	1.	Предметы одноразового использования
	2.	Парфюмерно-косметические принадлежности, аксессуары, средства личной гигиены
	3.	Ассортимент отечественной и зарубежной продукции: назначение, качество, порядок замены
	4.	Дополнительные аксессуары для комфорта гостей в высококлассных отелях
	5.	Виды выкладки
	6.	Парфюмерия номерного фонда
	Практические занятия	
1.	Презентация марок продукции индивидуального пользования	
Тема 1.6. Уборочные материалы, техника,	Содержание	
	1.	Порядок и последовательность экипировки рабочей

инвентарь		тележки горничной
	2.	Правила транспортировки чистого и грязного белья
	3.	Уборочный инвентарь и требования к нему
	4.	Чистящие, моющие дезинфицирующие средства и их безопасность
	5.	Меры безопасности при работе с уборочным инвентарем, материалами, техникой
	Практические занятия	
		Виды уборочной техники в современных гостиницах Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.
Тема 1.7. Услуги прачечной-химчистки в современных гостиницах	Содержание	
	1.	Организация работы прачечной-химчистки
	2.	Помещение под прачечную
	3.	Оборудование: стиральные машины, сушильные, гладильное оборудование
	Практические занятия	
	1.	Цикл предоставления услуг прачечной
2.	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 1.		
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы		
<p>Корпоративные стандарты, культура поведения сотрудника</p> <p>Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.</p> <p>Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Оформление технологических документов службы номерного фонда</p> <p>Организация уборочных работ</p> <p>Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.</p> <p>Оформление контроля качества уборки номеров</p> <p>Составление памятки по уборке помещений гостиниц</p> <p>Меры безопасности и профилактики от гостиничных краж</p> <p>Составление программы противодействия воровству в гостинице.</p> <p>Алгоритм уборки в номерах, занятых VIP гостем</p> <p>Составление алгоритма предоставления комплиментов в номера</p> <p>Презентация марок продукции индивидуального пользования</p> <p>Виды уборочной техники в современных гостиницах</p> <p>Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.</p> <p>Цикл предоставления услуг прачечно</p>		
Учебная практика		
Виды работ		
Проведение уборочных работ в учебной лаборатории		
Отработка навыков предоставления услуг прачечной		
Отработка навыков действий в чрезвычайных ситуациях		
Производственная практика (по профилю специальности)		
Виды работ		
Наблюдение и супервайзинг деятельности горничных в отеле		
Раздел ПМ 2. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования		
МДК 02.02. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования		
Тема 2.1. Служба приема, размещения и выписки гостей	Содержание	
	1.	Роль, место, функции службы приема и размещения в управленческой структуре современной гостиницы
	2.	Структура службы приема и размещения

	3.	Персонал, его функции и правила поведения	
	4.	Фирменный стиль и имидж службы приема и размещения.	
	5.	Требования, предъявляемые к работникам службы приема и размещения	
	6.	Стандарты внешнего вида сотрудников службы	
	Лабораторные работы		
	1.	Принцип расположения в гостинице службы приема, размещения и выписки гостей.	
	2.	Атрибуты фирменного стиля и имиджа службы приема, размещения и выписки гостей в структуре гостиничного предприятия	
	3.	Требования к сотрудникам по ГОСТ Р 54603-2011	
	4.	Права и обязанности сотрудников отеля	
	Тема 2.2. Служба бронирования, ее место в деятельности предприятия. Организация деятельности по бронированию гостиничных услуг.	Содержание	
1		Состав службы бронирования.	
2		Функции службы бронирования.	
3		Процедура бронирования и ее этапы.	
4		Оснащение службы бронирования.	
5		Компетенции кадрового состава службы бронирования.	
6		Требования к менеджеру по бронированию.	
7		Качество обслуживания в гостиничных предприятиях и стандартизация.	
Лабораторные работы			
1.		Критерии качества бронирования.	
2.		Прием заявок на бронирование и стандартизация данного процесса.	
3.		Нормативная документация, регламентирующая процесс бронирования.	
Тема 2.3. Бронирование номерного фонда. Каналы и технологии бронирования.		Содержание	
		1	Процесс гостевого обслуживания.
	2	Показатели бронирования.	
	3	Место бронирования в технологическом цикле обслуживания.	
	4	Виды бронирования (гарантированное, негарантированное, двойное и т.п.)	
	5	Каналы бронирования.	
	6	Онлайн-бронирование как прогрессивная технология.	
	Лабораторные работы		
	1.	Гарантирование бронирования.	
	2.	Резервирование мест в гостиницах.	
	3.	Коллективное и групповое бронирование.	
	4.	Выявление потребительских предпочтений с использованием методов сбора информации	
	Тема 2.4. Информационные технологии, программные продукты, технические средства, применяемые	Содержание	
		1.	Автоматизированные системы для гостиницы: принципы выбора
2.		Требования к автоматизированной системе управления гостиницей	
3.		Автоматизированные системы, программы управления гостиничным	

службой приема и размещения		предприятием: функции, основное назначение и возможности
	4.	Российские продукты
	5.	Оборудование службы (ПК, принтер, факс, телекс, ксерокс, модем)
	6.	Оргтехника.
	7.	Контрольно-кассовые машины (ККМ)
	8.	POS-терминалы
	Лабораторные работы	
	1.	Возможности и характеристики автоматизированных систем управления гостиничным предприятием. Работа в системе
	2.	Технические средства службы приема и размещения
	Тема 2.5. Заезд, регистрация, размещение гостей, выдача ключей	Содержание
1.		Понятия: номерной фонд, номер, категория номера, койко-место
2.		Регистрации и учет различных групп граждан
3.		Визы: категории, виды и типы. Миграционная карта
4.		Классификация гостиничных номеров
5.		Тарифы и ценовая категория номеров. Опубликованные и корпоративные цены
6.		Договор на гостиничное обслуживание, гостиничный контракт
7.		Ключевое хозяйство. Порядок выдачи ключей. Электронный ключ. Оборудование для кодирования ключей. Техническая эксплуатация оборудования для кодирования ключей
8.		Вселение в номер
Лабораторные работы		
1.		Оформление договора на гостиничное обслуживание
2.		Отработка процедуры заселения гостей
3.		Отработка процедуры оплаты
Тема 2.6. Программы лояльности и системы скидок в гостиничном бизнесе		Содержание
	1.	Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице
	2.	Программы лояльности, применяемые в гостиницах
	3.	Акции и специальные предложения
	4.	Системы скидок
	Лабораторные работы	
	1.	Системы скидок для постоянных гостей и новых клиентов
2.	Расчет скидки при заселении гостей	
Тема 2.7. Технологии работы с гостевыми жалобами	Содержание	
	1.	Психологическая культура сервиса
	2.	Категории жалоб
	3.	Реакция на жалобы клиентов и порядок их устранения.
	4.	Правила рассмотрения жалоб
	5.	Оформление претензий
	Лабораторные работы	
	1.	Отработка жалоб при заселении/выселении
	2.	Письменный ответ на жалобы
Тема 2.8. Быстрая выписка и	Содержание	
	1.	Процедура выписки гостя

организация отъезда и проводов гостей	2.	Быстрая выписка (Quick Check-out Service)	
	3.	Сущность экспресс-оплаты гостиничного счета (Express Check-out), типы клиентов	
	4.	Расчет за проживание и способы оплаты (наличный расчет, безналичный расчет, оплата ваучерами)	
	5.	Работа с кредитными картами	
	6.	Платежные документы	
	7.	Организация отъезда	
	Лабораторные работы		
	1.	Процедура выписки гостя	
	2.	Подготовка и проведение операции расчета	
	3.	Оплата за дополнительные услуги	
	4.	Взимание платы за порчу имущества и потерю имущества отеля	
	Тема 2.9. Особенности сменной работы службы	Содержание	
		1.	График работы службы приема и размещения
2.		Закрытие смены и кассовые операции	
3.		Процесс передачи смены	
Лабораторные работы			
1.		Закрытие смены и кассовые операции	
2.		Процесс передачи смены	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 2.			
<p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление творческих отчетов, практических работ и подготовка к их защите. Примерный перечень вопросов для самостоятельного изучения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика профессионального общения службы приема, размещения и выписки гостей при взаимодействии с другими службами гостиницы. 2. Атрибуты культуры речевого общения. 3. Техника и культура ведения телефонных переговоров. 4. Правила и нормы поведения сотрудников контактных служб гостиницы. 5. Современные технологии обслуживания в гостиничном сервисе. 6. Технологии обслуживания гостей службой приема и размещения. 7. Информационные технологии в гостиничном бизнесе. 8. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Amadeus Front Office»: функциональные характеристики и основное назначение. 9. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Fidelio Front Office», «Fidelio food & Beverage», «Fidelio eng.»: функциональные характеристики и основное назначение. 10. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение. 11. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение. 12. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум». 13. Принципы регистрации и учета граждан России, иностранных граждан, туристских групп. 14. Документы, необходимые при регистрации различных групп клиентов. 15. «Карта гостя» и карта учета движения номерного фонда и их черты. 16. Стандарт как нормативно-технический документ в гостиничном бизнесе. 17. Организация работы ночных аудиторов. 18. Расчет за проживание и услуги. 19. Требования, предъявляемые к работникам гостиниц: персонал службы приема и размещения, персонал службы бронирования, персонал службы обслуживания. 			
Учебная практика			

Виды работ Выполнение работ по заселению и выселению гостей Работа с тарифами и скидками Заккрытие смены		
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ Выполнение работ по заселению и выселению гостей Работа с тарифами и скидками Помощь в закрытии смены		
Раздел ПМ 3. Организация деятельности департамента рекламы и маркетинга		
МДК 02.03. Организация деятельности департамента рекламы и маркетинга		
Тема 3.1. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса	Содержание	
	1.	Понятие запросов и предпочтений потребителя.
	2.	Основные системы классификация потребностей гостя.
	3.	Определение потребительских ценностей в сфере гостиничного бизнеса.
	4.	Особенности маркетингового исследования
	5.	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных.
	6.	Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.
	Лабораторные работы	
	1.	Критерий оценки качества гостиничного продукта как степень удовлетворения потребностей потребителя
	2.	Проведение сегментации рынка
3.	Портрет потребителя	
Тема 3.2. Стратегии позиционирования гостиничного предприятия	Содержание	
	1.	Понятие позиционирования гостиничного предприятия
	2.	Этапы разработки стратегии позиционирования
	3.	Ключевые характеристики процесса позиционирования
	4.	Виды стратегий позиционирования
	Лабораторные работы	
1.	Разработка стратегии позиционирования гостиничного предприятия	
Тема 3.3. Особенности продвижения гостиничных услуг	Содержание	
	1.	Система продвижения и каналы распределения основных гостиничных услуг.
	2.	Каналы сбыта основных гостиничных услуг.
	3.	Прямые продажи, агентские продажи основных гостиничных услуг.
	4.	Система продвижения и каналы распределения дополнительных гостиничных услуг.
	5.	Каналы сбыта дополнительных гостиничных услуг.
	6.	Прямые продажи, агентские продажи дополнительных услуг.
	7.	Программы лояльности как средство продвижения гостиничных услуг
	Лабораторные работы	
	1.	Планирование каналов сбыта
2.	Разработка программы лояльности	
Тема 3.4.	Содержание	

Ценообразование в гостиничном бизнесе	1.	Расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг;
	2.	Управление доходами: оптимизация цены
	3.	Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.
	4.	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).
	5.	Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
	Лабораторные работы	
	1.	Разработка тарифной политики гостиницы
2.	Формирование пакетов услуг гостиницы	
Тема 3.5. Методы маркетинговых коммуникаций в гостиничном бизнесе	Содержание	
	1.	Методы сбора первичных маркетинговых данных
	2.	Метод «Mystery shopping»
	3.	Стимулирование сбыта
	4.	Связи с общественностью
	5.	Личные продажи
	6.	Выставочная деятельность
	Лабораторные работы	
	1.	Разработка критериев и сценария и проведения метода «Mystery shopping»
2.	Разработка программы продвижения гостиничного предприятия (использование методов стимулирования сбыта, PR, личных продаж и выставочной деятельности)	
Тема 3.6. Продвижение в социальных сетях в гостиничном бизнесе	Содержание	
	1.	Понятие SMM. Функции и цели.
	2.	Понятие контент-плана. Виды постов. Принципы составления контент-плана.
	3.	Принципы создание постов
	4.	Современные тенденции в SMM
	Лабораторные работы	
	1.	Выбор социальных сетей для гостиничного предприятия и его обоснование
2.	Составление контент-плана. Пример публикации.	
Тема 3.7. Специфика рекламы гостиничного продукта	Содержание	
	1.	Реклама гостиничных предприятий, её роль и значение, функции
	2.	Виды рекламы
	3.	Закон о рекламе. Основные требования.
	4.	Понятие рекламной кампании. Медиапланирование. Разработка бюджета рекламной кампании
	5.	Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Методы оценки эффективности рекламы.
	Лабораторные работы	
	1.	Разработка рекламной кампании. Разработка медиаплана.
2.	Прогнозирование эффективности рекламной кампании.	
Тема 3.8. Фирменный стиль гостиничного предприятия	Содержание	
	1.	Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы.
	2.	Понятие бренда и брендинга.

	3.	Сайт гостиничного предприятия
	4.	Брендбук. Алгоритм создания презентации гостиничного продукта
	Лабораторные работы	
	1.	Разработка фирменного стиля гостиничного предприятия
	2.	Создание сайта гостиничного предприятия
	3.	Разработка презентации гостиничного продукта
Тема 3.9. Организация эффективных продаж	Содержание	
	1.	Технологии работы с личными продажами
	2.	Методы эффективных продаж
	3.	Стандарты обслуживания
	Лабораторные работы	
	1.	Отработка методов эффективных продаж в формате ситуационного моделирования
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 3.		
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы		
<p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к темам учебных пособий, составленным преподавателем).</p> <p>Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление творческих отчетов, практических работ и подготовка к их защите.</p> <p>Самостоятельное изучение деятельности конкретных организаций, продвигающих турпродукт</p> <p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Критерий оценки качества гостиничного продукта как степень удовлетворения потребностей потребителя 2. Проведение сегментации рынка 3. Портрет потребителя 4. Разработка стратегии позиционирования гостиничного предприятия 5. Планирование каналов сбыта 6. Разработка программы лояльности 7. Разработка тарифной политики гостиницы 8. Формирование пакетов услуг гостиницы 9. Разработка критериев и сценария и проведения метода «Mystery shopping» 10. Разработка программы продвижения гостиничного предприятия (использование методов стимулирования сбыта, PR, личных продаж и выставочной деятельности) 11. Выбор социальных сетей для гостиничного предприятия и его обоснование 12. Составление контент-плана. Пример публикации. 13. Разработка рекламной кампании. Разработка медиаплана. 14. Прогнозирование эффективности рекламной кампании. 15. Разработка фирменного стиля гостиничного предприятия 16. Создание сайта гостиничного предприятия 17. Разработка презентации гостиничного продукта 		
Учебная практика		
Виды работ		
Анализ рынка		
Разработка программы продвижения гостиничных услуг		
Разработка сайта		
Отработка навыков эффективных продаж		
Производственная практика (по профилю специальности)		
Виды работ		
Анализ рынка		
Разработка программы продвижения гостиничных услуг		
Помощь в разработке рекламных материалов		
Помощь в организации выставочной деятельности		

Раздел ПМ 4. Организация деятельности службы питания	
МДК 02.04. Организация деятельности службы питания	
Тема 4.1. Типы предприятий общественного питания	Содержание
	1. Признаки, определяющие тип предприятия общественного питания
	2. Категории предприятий общественного питания
	3. Закусочные столовые, буфеты, кафетерии
	4. Магазины кулинарии, комбинаты питания
	Лабораторные работы
1. Дополнительные услуги, которые могут предоставлять предприятия питания	
2. Классификационные признаки предприятий общественного питания	
Тема 4.2. Меню предприятий общественного питания	Содержание
	1. Характерные виды меню. Требования к составлению меню
	2. Формирование цен на готовые кулинарные изделия
	Лабораторные работы
	1. Требования при составлении меню
2. Нормативная база предприятий общественного питания	
Тема 4.3. Организационная деятельность	Содержание
	1. Организация производственного процесса
	2. Санитарные нормы
	3. Основные направления развития сферы услуг питания
	Лабораторные работы
1. Автоматизация управления предприятиями питания	
Тема 4.4. Персонал	Содержание
	1. Организация рабочих мест на предприятиях общественного питания
	2. Разделение и кооперация труда на предприятиях общественного питания. Нормирование
	3. Требования к персоналу предприятия питания
	4. Организация рабочих мест на предприятиях общественного питания
	Лабораторные работы
1. Разработка организационной структуры предприятия питания	
Тема 4.5. Организация услуг питания в гостиницах	Содержание
	1. Специфика услуг питания в средствах размещения
	2. Услуги питания, характерные для гостиниц
	3. Типы питания в гостинице
	4. Завтраки в гостинице
	5. Room Service
	6. Мини-бар
Лабораторные работы	
1. Место услуг питания в организационной структуре гостиницы	
Тема 4.6. Кейтеринг	Содержание
	1. Определение понятия «кейтеринг»
	2. Особенности обслуживания
	3. Организация выездного обслуживания
	Лабораторные работы
1. Форматы обслуживания в кейтеринге	

Тема 4.7. Столовый этикет	Содержание	
	1.	Трансформация этикета во времени
	2.	Восточный этикет
	3.	Чайные церемонии
	4.	Кофепитие
	5.	Этикет в России
	Лабораторные работы	
1.	Освоение на практике особенностей этикета	
Тема 4.8. Организация мероприятий	Содержание	
	1.	Подготовка мероприятия
	2.	Подготовка к приему гостей
	3.	Виды приемов гостей и их особенности
	4.	Правила подачи кулинарной продукции и напитков
	Лабораторные работы	
	1.	Сервировка столов для разных видов мероприятий
2.	Особенности приема гостей из разных стран мира	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 4.		
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные задачи организации услуг питания 2. Признаки, определяющие тип предприятия питания 3. Дополнительные услуги предприятий питания 4. Требования оказания услуг питания 5. Классификационные признаки предприятий общественного питания 6. Производственная деятельность ресторана 7. Формы обслуживания 8. Требования при составлении меню 9. Нормативная база предприятий общественного питания 10. Требования к организации рабочего места официанта, повара 11. Требования к персоналу предприятия питания 12. Место услуг питания в организационной структуре гостиницы 13. Типы предприятий питания, наиболее распространенные в гостиничной индустрии 14. Методы и формы обслуживания, применяемые в гостинице 15. Соотношение посадочных мест на предприятии питания с номерным фондом 16. Конференц-пакет, бизнес-ланч, бранч 17. Оборудование, необходимое для предоставления услуг мини-бара 18. Room-service 19. Виды завтраков в гостинице 20. Сущность понятия кейтеринг 21. Категории кейтеринга 22. Виды выездного обслуживания 23. Организация обслуживания 24. Типы мероприятий 25. Особенности организации мероприятий разных типов 26. Этикет обслуживания гостей <p>Особенности обслуживания иностранных гостей</p>		
Учебная практика		
Виды работ		
Сервировка стола		
Прием заказа		
Организация работы службы		
Производственная практика (по профилю специальности)		
Виды работ		
Сервировка стола		
Прием заказа		

Организация работы службы	
Раздел ПМ 5. Организация деятельности службы консьержей	
МДК 02.05. Организация деятельности службы консьержей	
Тема 5.1. Организация работы службы консьержей	Содержание
	1. Основные знания и навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей консьержа
	2. Требования, предъявляемые к работникам службы консьержей
	3. Методы и приемы общения с гостем
	Практические занятия
1. Назначение консьержа, ночного аудитора, ночного портье в структуре гостиничного предприятия.	
Тема 5.2. Обслуживание гостей во время проживания	Содержание
	1. Виды услуг в гостиницах различных категорий и назначения. Порядок их оказания.
	2. Бытовые услуги.
	3. Транспортные услуги
	4. Бизнес-центр и его услуги
	5. Сервис-бюро и его услуги (услуги консьержа)
	6. Экскурсионные услуги.
	7. Медицинские услуги.
	Практические занятия
	1. Заполнение таблицы «Виды услуг в гостиницах разной категории»
	2. Отработка навыков приема заказа на услуги побудка
	3. Отработка навыков оказания транспортных услуг: вызов такси
	4. Отработка навыков оказания услуг бизнес-центра
	5. Презентации на тему «Деятельность бизнес-центра в современной гостинице»
6. Отработка навыков оказания экскурсионных услуг	
7. Отработка навыков оказания медицинских услуг	
Тема 5.3. Особенности обслуживания рум-сервис.	Содержание
	1. Организация и персонал службы рум-сервис.
	2. Прием заказа на обслуживание питанием в номерах.
	3. Получение и доставка выполненного заказа.
	4. Подготовка счета.
	5. Варианты обслуживания рум-сервис.
	6. Техника безопасности при выполнении работ по доставке и раздаче готовых блюд.
	Практические занятия
1. Прием заказа рум-сервис	
Тема 5.4. Организация отдыха и развлечений в гостинице	Содержание
	1. Гостиница, как культурный центр.
	2. Спортивно-оздоровительные комплексы (центры)
	3. Салон красоты
	4. Ночной клуб
	5. СПА-центр
	6. Анимационные услуги
	7. Экскурсионные услуги
	Практические занятия
1. Прием и обработка заказов на развлекательные услуги	
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 2.	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы	

Технологии оказания дополнительных услуг в гостинице Особенности работы консьержей за рубежом Экскурсионные услуги в гостиничном бизнесе Работа с VIP-гостями
Учебная практика Виды работ Прием заказов на рум-сервис Прием заказов на развлекательные услуги Прием заказов на другие дополнительные услуг Действия после приема заказа
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ Прием заказов на рум-сервис Прием заказов на развлекательные услуги Прием заказов на другие дополнительные услуг Действия после приема заказа
Промежуточная аттестация в форме экзамена модулю

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

1.1 Область применения рабочей программы

Программа профессионального модуля (далее - программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППСЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида деятельности (далее ВД) «*Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих*» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК 2.1, 2.3.) и общих (ОК 01- ОК 05, ОК 09) компетенций.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В рамках программы профессионального модуля обучающимися осваивается основной вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и формируются соответствующие ему общие и профессиональные компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
Общие компетенции		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Знать: – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<ul style="list-style-type: none"> – методы работы в профессиональной и смежных сферах – структуру плана для решения задач – порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части – определять этапы решения задачи – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы – составлять план действия – определять необходимые ресурсы – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах – реализовывать составленный план – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности – приемы структурирования информации – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации – определять необходимые источники информации – планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<ul style="list-style-type: none"> – выделять наиболее значимое в перечне информации – оценивать практическую значимость результатов поиска – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач – использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
ОК 03	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации – современная научная и профессиональная терминология – возможные траектории профессионального развития и самообразования – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности – правила разработки бизнес-планов – порядок выстраивания презентации – кредитные банковские продукты <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности – применять современную научную профессиональную терминологию – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности – презентовать бизнес-идею определять источники финансирования
ОК 04	Эффективно	Знать:

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
	взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности – основы проектной деятельности <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений <p>Уметь:</p> <p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности – особенности произношения – правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
Профессиональные компетенции		
ПК.2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<ul style="list-style-type: none"> – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Предоставлять гостям информацию о услугах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения – Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<ul style="list-style-type: none"> – Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме – Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц – Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения – Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения – Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение – Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения – Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения – Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<p>размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения – Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения – Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату – Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено – Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг – Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов – Технологии организации процесса питания – Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных – Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала – Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы – Гостиничный маркетинг и технологии продаж – Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения – Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<p>питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <ul style="list-style-type: none"> – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей – Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения – Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения – Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения – Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения – Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения – Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых

Код компетенции	Наименование компетенции	Результат обучения
		<p>организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения <p>Иметь практический опыт в:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения – Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения <p>Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>

1.3 Содержание профессионального модуля

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	
1	2	
Раздел ПМ 1. Выполнение работ по должности Ассистент экскурсовода (гида)		
МДК 04.01. Выполнение работ по должности Ассистент экскурсовода (гида)		
Тема 1.1. Специфика деятельности администратора	Содержание	
	1	Специфика деятельности администратора как

гостиницы		функционально-связующего звена всех служб гостиницы
	Практические занятия	
	1	Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы
	2	Правила предоставления гостиничных услуг
Тема 1.2. Основные и дополнительные услуги гостиницы. Методы их предложения	Содержание	
	1	Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (дома отдыха)
	2	Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха)
	3	Методы предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха)
	Практические занятия	
	1	Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения.
	Продвижение предоставляемых услуг гостиницы	
Тема 1.3. Осуществление основных операций	Содержание	
	1	Процесс бронирования номеров
	2	Процесс заселения гостей
	3	Проведение расчетных операций с гостями
	4	Выселение гостя из отеля
	5	Закрытие и передача смены
	6	Оказание дополнительных услуг
	Практические занятия	
	1	Отработка процесса бронирования номеров
	2	Отработка процесса заселения гостей
	3	Отработка проведения расчетных операций
	4	Отработка процесса выселения гостя
	5	Закрытие и передача смены
	6	Оказание дополнительных услуг
Тема 1.4. Правила общения с гостями	Содержание	
	1	Правила общения с клиентами
	2	Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами.
	Практические занятия	
	1	Выполнение запросов гостей во время проживания
Тема 1.5. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием гостей и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий	Содержание	
	1	Основные причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов
	2	Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов
	3	Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий
	Практические занятия	
	1	Работа с претензиями
	2	Разрешение конфликтных ситуаций
Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 1		
Изучение правил предоставления гостиничных услуг		
Повторение пройденного материала		
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы		
Правила предоставления гостиничных услуг		
Технологии предоставления гостиничных услуг		
Учебная практика		
Виды работ		
Отработка основных гостиничных операций		

Производственная практика (по профилю специальности)
Виды работ
Отработка основных гостиничных операций
Промежуточная аттестация в форме экзамена модулю