

# ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА

Аннотации к рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик  
программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

## **ОГСЭ.01 Основы философии**

1. Трудоемкость: 64 часа.
2. Формируемые компетенции: ОК-02; ОК-03; ОК-05; ОК-06; ОК-09.
3. Содержание дисциплины:
  - Раздел 1. Исторические типы философии.
  - Раздел 2. Основные проблемы современной философии.
4. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

## **ОГСЭ.02 История**

1. Трудоемкость: 42 часа.
2. Формируемые компетенции: ОК-02; ОК-03; ОК-05; ОК-06; ОК-09.
3. Содержание дисциплины:
  - Раздел 1. Первая мировая война и крах монархии в России.
  - Раздел 2. Построение социализма в России.
  - Раздел 3. Россия - Моя история.
4. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

## **ОГСЭ.03 Иностранный язык в профессиональной деятельности**

1. Трудоемкость: 214 часов.
2. Формируемые компетенции: ОК-02; ОК-03; ОК-05; ОК-09.
3. Содержание дисциплины:
  - Раздел 1. Социально-бытовая сфера общения.
  - Раздел 2. Учебно-познавательная сфера общения.
  - Раздел 3. Социально-культурная сфера общения.
  - Раздел 4. Сфера профессиональной коммуникации.
  - Раздел 5-6. Сфера профессиональной деятельности.
4. Промежуточная аттестация проводится в форме итоговой оценки, итоговой оценки, итоговой оценки, итоговой оценки, дифференцированного зачета.

## **ОГСЭ.04 Физическая культура / Адаптивная физическая культура**

1. Трудоемкость: 192 часа.
2. Формируемые компетенции: ОК-08.
3. Содержание дисциплины:
  - Раздел 1. Научно-методические основы формирования физической культуры личности.

Раздел 2. Учебно-практические основы формирования физической культуры личности.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета, зачета, зачета, зачета, зачета, дифференцированного зачета.

#### **ОГСЭ.05 Психология общения**

1. Трудоемкость: 64 часа.

2. Формируемые компетенции: ОК-03; ОК-04; ОК-05; ОК-09.

3. Содержание дисциплины:

Раздел 1. Введение в психологию общения.

Раздел 2. Содержание общения.

Раздел 3. Техники и приемы общения.

Раздел 4. Психология конфликта.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

#### **ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности / Адаптивные информационно-коммуникационные технологии**

1. Трудоемкость: 148 часов.

2. Формируемые компетенции: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 08.; ОК 09.; ОК 10.; ОК 11.

3. Содержание дисциплины:

Раздел 1. Автоматизация обработки информации.

Раздел 2. Базовые и прикладные информационные технологии.

Раздел 3. Телекоммуникационные технологии.

Раздел 4. Технология обработки графической информации.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме итоговой оценки; дифференцированного зачета.

#### **ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе**

1. Трудоемкость: 149 часов.

2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-03; ОК-04; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-4.3.

3. Содержание дисциплины:

Введение.

Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства.

Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения.

Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме итоговой оценки; экзамена.

## **ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг**

1. Трудоемкость: 42 часа.
2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-03; ОК-04; ОК-05; ОК-09; ОК-10; ОК-11; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-4.3.
3. Содержание дисциплины:
  - Раздел 1. Введение в маркетинг гостиничных услуг.
  - Раздел 2. Рынок гостиничных услуг.
  - Раздел 3. Составляющие комплекса маркетинга.
  - Раздел 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия.
  - Раздел 5. Методологические основы маркетинговых исследований.
  - Раздел 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.
4. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

## **ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности**

1. Трудоемкость: 56 часов.
2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-03; ОК-04; ОК-05; ОК-06; ОК-07; ОК-08; ОК-09; ОК-10; ОК-11; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-4.3.
3. Содержание дисциплины:
  - Раздел 1. Правовое обеспечение профессиональной деятельности.
  - Раздел 2. Документационное обеспечение профессиональной деятельности.
4. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

## **ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия**

1. Трудоемкость: 160 часов.
2. Формируемые компетенции: ОК-03; ОК-04; ОК-05; ОК-10; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-4.3.
3. Содержание дисциплины:
  - Тема 1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства.
  - Тема 2. Экономические основы организации предприятий отрасли гостеприимства.
  - Тема 3. Экономические основы функционирования предприятия (организации) отрасли гостеприимства.
  - Тема 4. Экономические ресурсы предприятия.
  - Тема 5. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия.
  - Тема 6. Издержки гостиничного предприятия.
  - Тема 7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии.
  - Тема 8. Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии.
  - Тема 9. Управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе

Тема 10. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета.

Тема 11. Бухгалтерский и налоговый учет доходов гостиниц.

Тема 12. Бухгалтерский и налоговый учёт расходов гостиниц.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме итоговой оценки; экзамена.

#### **ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия**

1. Трудоемкость: 92 часа.

2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-03; ОК-04; ОК-05; ОК-06; ОК-07; ОК-08; ОК-09; ОК-10; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК- 2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3.

3. Содержание дисциплины:

Раздел 1. Архитектурно-планировочные решения.

Раздел 2. Функциональная организация зданий гостиниц и туристических комплексов.

Раздел 3. Принципы оформления интерьеров гостиничных зданий.

Раздел 4. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туристических комплексов.

Раздел 5. Ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности. Охрана труда.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

#### **ОП.06 Иностранный язык (второй)**

1. Трудоемкость: 264 часа.

2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-03; ОК-04; ОК-05; ОК-09; ОК-10.

3. Содержание дисциплины:

Раздел 1. Введение

Раздел 2. Формы общения с гостями/клиентами.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме итоговой оценки, итоговой оценки, итоговой оценки; дифференцированного зачета.

#### **ОП.07 Индустрия гостеприимства Липецкой области**

1. Трудоемкость: 93 часа.

2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-03; ОК-04; ОК-05; ОК-09.

3. Содержание дисциплины:

Раздел 1. Липецкая область как туристский регион.

Раздел 2. Районы Липецкой области как туристские дестинации.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

### **ОП.08 Безопасность жизнедеятельности**

1. Трудоемкость: 76 часов.
2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-03; ОК-04; ОК-06; ОК-08; ОК-09.
3. Содержание дисциплины:
  - Раздел 1. Чрезвычайные ситуации мирного и военного времени и организация защиты населения.
  - Раздел 2. Основы военной службы.
  - Раздел 3. Основы медицинских знаний и здорового образа жизни.
4. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

### **ОП.09 Сервисная деятельность**

1. Трудоемкость: 68 часов.
2. Формируемые компетенции: ОК-03; ОК-04; ОК-06; ОК-09.
3. Содержание дисциплины:
  - Тема 1. Сущность сервисной деятельности.
  - Тема 2. Этапы оказания услуги.
  - Тема 3. Классификация и структура сферы услуг.
  - Тема 4. Законодательство в сфере услуг.
  - Тема 5. Показатели качества и ассортимент услуг гостеприимства.
  - Тема 6. Управление качеством услуг гостеприимства.
4. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

### **ОП.10 Основы гостеприимства**

1. Трудоемкость: 68 часов.
2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-03; ОК-05; ОК-06; ОК-09; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.3.
3. Содержание дисциплины:
  - Раздел 1. Профессиональные понятия, закрепленные в отечественном законодательстве.
  - Раздел 2. Типология потребителей услуг питания.
  - Раздел 3. Виды и типы гостиничных предприятий.
  - Раздел 4. Типы предприятий питания. Обслуживание в предприятиях питания.
  - Раздел 5. Гостиничные цепи.
  - Раздел 6. Средства размещения в Липецкой области.
4. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

### **ОП.11 Туристское страноведение**

1. Трудоемкость: 108 часов.
2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ПК-1.2; ПК-2.2.
3. Содержание дисциплины:
  - Тема 1. Туризм как отрасль.
  - Тема 2. Туристские регионы мира.

- Тема 3. Лечебно-оздоровительный и спортивно-оздоровительный туризм. Событийные туры. Развлекательный туризм.
- Тема 4. Туристские регионы России.
- Тема 5. Религиозный туризм.
- Тема 6. Круизный туризм.
- Тема 7. Деловой и инсентив-туризм. Событийный туризм. Экологический туризм.
- Тема 8. Экскурсионные туры.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

#### **ОП.12 Безопасность в гостиничной деятельности**

- 1. Трудоемкость: 52 часа.
- 2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-03; ОК-04; ОК-05; ОК-06; ОК-07; ОК-09; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.3.
- 3. Содержание дисциплины:
  - Тема 1. Введение в дисциплину «Безопасность в гостиничной деятельности».
  - Тема 2. Безопасность гостиничного предприятия.
  - Тема 3. Технические средства и системы обеспечения безопасности гостиничных предприятий.
  - Тема 4. Медицинские аспекты безопасности.
  - Тема 5. Отдых на воде и его безопасность.
  - Тема 6. Страхование как способ защиты от негативных воздействий.
  - Тема 7. Экономическая безопасность в гостиничной сфере.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

#### **ОП.13 Реклама и PR в гостиничной деятельности**

- 1. Трудоемкость: 60 часов.
- 2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-03; ОК-05; ОК-06; ОК-09; ПК-2.2; ПК-2.3.
- 3. Содержание дисциплины:
  - Раздел 1. Рекламная деятельность в гостинице.
  - Раздел 2. PR-деятельность в гостиничной индустрии.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

#### **ОП.14 Классификация средств размещения**

- 1. Трудоемкость: 100 часов.
- 2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-09; ОК-10; ПК-1.2; ПК-2.2; ПК-3.2; ПК-4.2.
- 3. Содержание дисциплины:
  - Раздел 1. Введение в дисциплину «Классификация средств размещения»
  - Раздел 2. Типология средств размещения.

Раздел 3. Средства размещения, подлежащие обязательной классификации в РФ.

Раздел 4. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".

Раздел 5. Участники процедуры классификации гостиниц.

Раздел 6. Требования к номерам гостиниц в зависимости от присвоенной категории.

Раздел 7. Современное состояние гостиничной индустрии Липецкой области.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

#### **ОП.15 Основы предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе**

1. Трудоемкость: 108 часов.

2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-03; ОК-04; ОК-05; ОК-10; ОК-11; ПК-1.1; ПК-2.1; ПК-3.1; ПК-4.1.

3. Содержание дисциплины:

Раздел 1. Основы предпринимательства в гостиничном бизнесе.

Раздел 2. Предприятие (организация) в гостиничном бизнесе.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

#### **ОП.16 Основы научно-исследовательской деятельности**

1. Трудоемкость: 60 часов.

2. Формируемые компетенции: ОК-02; ОК-04; ОК-05.

3. Содержание дисциплины:

Введение.

Раздел 1. Основные понятия научно-исследовательской деятельности.

Раздел 2. Вопросы научного исследования.

Раздел 3. Основные аспекты проектирования научного исследования.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

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

##### **МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**

1. Трудоемкость: 217 часов.

2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-03; ОК-04; ОК-05; ОК-06; ОК-07; ОК-09; ОК-10; ОК-11; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3.

3. Содержание дисциплины:

Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения.

Раздел 2. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.

Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме итоговой оценки; дифференцированного зачета; курсовой работы.

### **МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения**

1. Трудоемкость: 48 часов.

2. Формируемые компетенции: ОК-01; ПК-1.2.

3. Содержание дисциплины:

Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения.

Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.

Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

### **УП.01.01 Учебная практика**

1. Трудоемкость: 108 часов.

2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-03; ОК-04; ОК-05; ОК-06; ОК-07; ОК-09; ОК-10; ОК-11; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3.

3. Продолжительность практики: 3 недели.

4. Содержание практики:

-Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения

-Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг

-Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

-Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

-Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей

-Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).

-Отработка навыков регистрации иностранных граждан.

-Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.



- Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
- Оформление и подготовка счетов гостей.
- Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
- Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

5. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

### **ПП.01.01 Производственная практика**

1. Трудоемкость: 108 часов.

2. Формируемые компетенции: ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3.

3. Продолжительность практики: 3 недели.

4. Содержание практики:

- Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
- Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
- Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
- Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
- Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
- Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
- Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
- Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
- Выполнение обязанностей ночного портье.
- Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

5. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

### **ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

#### **МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

1. Трудоемкость: 199 часов.

2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-03; ОК-04; ОК-05; ОК-06; ОК-07; ОК-09; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3.

3. Содержание дисциплины:

Введение.

Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания.

Тема 2. Характеристика торговых помещений, их оснащение.

Тема 3. Столовая посуда, приборы, белье.

Тема 4. Информационное обеспечение процесса обслуживания.

Тема 5. Этапы организации обслуживания. Подготовка к обслуживанию потребителей.

Тема 6. Организация обслуживания потребителей в ресторанах.

Тема 7. Обслуживание приемов и банкетов.

Тема 8. Классификация приемов и банкетов.

Тема 9. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.

Тема 10. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме итоговой оценки; дифференцированного зачета.

### **МДК.02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания**

1. Трудоемкость: 54 часа.

2. Формируемые компетенции: ОК-10; ПК-2.2; ПК-2.3.

3. Содержание дисциплины:

Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.

Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

### **УП.02.01 Учебная практика**

1. Трудоемкость: 108 часов.

2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-03; ОК-04; ОК-05.; ОК-06; ОК-07; ОК-09; ОК-10; ОК-11; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3.

3. Продолжительность практики: 3 недели.

4. Содержание практики:

-Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений.

-Формирование практических навыков по планированию потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

-Составления плана работы подразделения.

- Организация деятельности службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- Оценка психологического климата предприятия.
- Контроль текущей деятельности работников службы питания.
- Составление отчетно-плановой документации о деятельности подразделения; проведение презентаций.
- Расчёт основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).

5. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

### **ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

#### **МДК.03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

1. Трудоемкость: 209 часов.
2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-03; ОК-04; ОК-05; ОК-06; ОК-07; ОК-09; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3.
3. Содержание дисциплины:
  - Тема 1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
  - Тема 2. Планирование потребности в материальных ценностях.
  - Тема 3. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы
  - Тема 4. Организация работы прачечной и химчистки
  - Тема 5. Обеспечение безопасности проживающих.
  - Тема 6. Сохранность имущества проживающих.
4. Промежуточная аттестация проводится в форме итоговой оценки, итоговой оценки; экзамена.

#### **МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

1. Трудоемкость: 66 часов.
2. Формируемые компетенции: ОК-09; ОК-10; ПК-3.2.
3. Содержание дисциплины:
  - Тема 1. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на иностранном языке.
  - Тема 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на иностранном языке.
4. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

#### **УП.03.01 Учебная практика**

1. Трудоемкость: 72 часа.
2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-03; ОК-04; ОК-05; ОК-06; ОК-07; ОК-09; ОК-10; ОК-11; ПК-1.1; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3.
3. Продолжительность практики: 2 недели.
4. Содержание практики:
  - Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.
  - Использование в работе знаний иностранных языков.
  - Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.
  - Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.
  - Проведение различных видов уборочных работ.
  - Оформление документов на забытые вещи.
  - Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.
  - Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.
  - Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.
5. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

#### **ПП.03.01 Производственная практика**

1. Трудоемкость: 72 часа.
2. Формируемые компетенции: ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3.
3. Продолжительность практики: 2 недели.
4. Содержание практики:
  - Оформление документации службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
  - Работа службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с гостями.
  - Организация работы персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
  - Хранение ценностей проживающих.
  - Контроль за качеством содержания номеров.
5. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

#### **ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

##### **МДК.04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта**

1. Трудоемкость: 123 часа.
2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-03; ОК-04; ОК-05; ОК-06; ОК-07; ОК-09; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК 4.3.
3. Содержание дисциплины:

- Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж.  
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.  
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме итоговой оценки; экзамена.

#### **МДК.04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж**

1. Трудоемкость: 38 часов.
2. Формируемые компетенции: ОК-09; ОК-10; ПК-4.2.
3. Содержание дисциплины:

Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж.  
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.  
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж.
4. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

#### **УП.04.01 Учебная практика**

1. Трудоемкость: 72 часа.
2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-03; ОК-04; ОК-05; ОК-06; ОК-09; ОК-10; ОК-11; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-4.3.
3. Продолжительность практики: 2 недели.
4. Содержание практики:

Организация рабочего места.  
Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.  
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.  
Оформление бронирования с использованием телефона.  
Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.  
Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.  
Оформление индивидуального бронирования.  
Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.  
Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.  
Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.

Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.

Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.

Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.

Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.

Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.

Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.

Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения  
Создание отчетов по бронированию.

Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

5. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

### **ПП.04.01 Производственная практика**

1. Трудоемкость: 72 часа.

2. Формируемые компетенции: ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-4.3.

3. Продолжительность практики: 2 недели.

4. Содержание практики:

Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.

Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.

Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.

Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.

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.

Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.

Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.

Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.

Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.

Оформление принятых заявок на резервирование номеров.

Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.

Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.

Внесение изменений в заказ на бронирование.

Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.

Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

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

с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

5. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

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

#### **МДК.05.01 Выполнение работ по профессии «Портье»**

1. Трудоемкость: 114 часов.

2. Формируемые компетенции: ОК-01; ОК-02; ОК-03; ОК-04; ОК-05; ОК-06; ОК-10; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-4.1; ПК-4.2.

3. Содержание дисциплины:

Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы. Должностные обязанности портье.

Раздел 2. Бронирование гостиничных услуг.

Раздел 3. Организация деятельности портье по регистрации и размещению гостей.

Раздел 4. Основные и дополнительные услуги гостиницы. Методы их предложения.

Раздел 5. Организация выписки и отъезда гостей.

Раздел 6. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

4. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

#### **УП.05.01 Учебная практика**

1. Трудоемкость: 72 часа.

2. Формируемые компетенции: ОК-11.; ПК-1.1.; ПК-1.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-4.1; ПК-4.2.

3. Продолжительность практики: 2 недели.

4. Содержание практики:

- Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.
- Ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы
- Ознакомиться с правилами вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха
- Ознакомиться с правилами использования правил делового общения.
- Ознакомиться с методами осуществления контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы.
- Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы.
- Изучить структуру соподчинения работников гостиницы.
- Изучить должностные обязанности работников гостиницы.
- Принять участие в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технические мероприятия.
- Принять участие в оформлении документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий.
- Изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технические мероприятия.

5. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

### **ПП.05.01 Производственная практика**

1. Трудоемкость: 72 часа.
2. Формируемые компетенции: ПК-1.1; ПК-1.2; ПК- 2.1; ПК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-4.1; ПК-4.2.
3. Продолжительность практики: 2 недели.
4. Содержание практики:
  - Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.
  - Ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы.
  - Ознакомиться с правилами вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.
  - Ознакомиться с правилами использования правил делового общения.



- Ознакомиться с методами осуществления контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы.
- Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы.
- Изучить структуру соподчинения работников гостиницы
- Изучить должностные обязанности работников гостиницы
- Принять участие в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий.
- Принять участие в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий.
- Изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий.

5. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

#### **ПДП Производственная практика (преддипломная)**

1. Трудоемкость: 144 часа.
2. Формируемые компетенции: ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2; ПК-4.3.
3. Продолжительность практики: 4 недели.
4. Содержание практики:
  - Ознакомление с предприятием.
  - Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу.
  - Планирование деятельности службы приема и размещения.
  - Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
  - Разработка и проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных, в т.ч. на английском языке.
  - Координация деятельности подчиненных.
  - Контроль выполнения работниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.
  - Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.
  - Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности.
  - Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения.
  - Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам; оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.

Организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке осуществлять расчет с посетителями.

Контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т.ч. на иностранном языке; разрабатывать, корректировать и контролировать стандарты обслуживания и продаж; разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания; эффективно решать вопросы, возникшие в незапланированной ситуации.

Осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами.

Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы.

Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы. Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности.

Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса.

Ознакомиться с предприятием, с правилами внутреннего распорядка, учредителями. Прослушать инструктаж по пожарной безопасности, охране труда, санитарии и гигиене.

Проанализировать должностные инструкции работников службы приема и размещения.

Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж; оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта.

Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов.

Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; осуществлять гарантированное бронирование различными методами; аннулировать бронирование; владеть технологией ведения телефонных переговоров; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения

бронирования; осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать предложения по увеличению эффективности каналов сбыта; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи.

Выполнять регламенты службы бронирования и продаж; формировать фонд нормативных и технических документов службы бронирования и продаж на современном уровне; организовывать подготовку к работе необходимых ресурсов: клиентские базы, базы партнерских компаний; программы бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы и эффективного их использования; вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса. Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных.

5. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.