

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

43.02.14 Гостиничное дело

Форма обучения: очная

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 г. № 1552

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Учебная дисциплина «ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» входит в перечень дисциплин общепрофессионального цикла.

Рабочая программа разработана на кафедре юриспруденции.

Разработчик(и) рабочей программы: к.ю.н. Акопян А.В., преподаватель института СПО.

Рецензент: д.ю.н., доцент Алонцева Д.В.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

1.1. Область применения программы

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

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании на курсах переподготовки и повышения квалификации

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности относится к дисциплинам общепрофессионального цикла и направлена на формирование следующих общих и профессиональных компетенций: ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 09; 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.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения.

- задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели качества обслуживания.

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить

тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации

- 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 гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ООП СПО по данному направлению подготовки (специальности):

а) общих (ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

б) профессиональных (ПК):

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 56 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 50 часов;

самостоятельной работы обучающегося - 6 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	56
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
в том числе:	
лекционные занятия	24
лабораторные занятия	0
практические занятия	24
контрольные работы	0
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	
консультации	2
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	6
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	0
<i>Промежуточная аттестация в форме: экзамен</i>	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. Правовое обеспечение профессиональной деятельности		28	
Тема 1.1. Правовое регулирование коммерческих отношений в сфере профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	2	1
	1. Законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие коммерческие правоотношения в процессе профессиональной деятельности. Основные положения Конституции РФ.		
	Лабораторные работы		
	1. <i>Не предусмотрены</i>		
	Практические занятия	2	
	1. Понятие и признаки предпринимательской деятельности		
	2. Анализ содержания нормативных актов в области предпринимательской деятельности		
	Контрольные работы		
	1. <i>Не предусмотрены</i>		
	Самостоятельная работа обучающихся		
	1. <i>Не предусмотрена</i>		
Тема 1.2. Юридические лица как субъекты предпринимательской деятельности	Содержание учебного материала	2	1
	1. Понятие и признаки юридического лица.		
	2. Средства индивидуализации предпринимателя и результатов его деятельности.		
	3. Способы возникновения, классификация и порядок государственной регистрации юридических лиц.		
	4. Организационно-правовые формы коммерческих и некоммерческих организаций.		
	Лабораторные работы		
	1. <i>Не предусмотрены</i>		
	Практические занятия	2	
	1. Решение ситуационных задач.		
	2. Составление схемы: «Классификация юридических лиц»		
	Контрольные работы		
	1. <i>Не предусмотрена</i>		
	Самостоятельная работа обучающихся		
	1. <i>Не предусмотрена</i>		
Тема 1.3. Предпринимательская деятельность граждан без образования юридического	Содержание учебного материала	2	1
	1. Индивидуальные предприниматели.		
	2. Порядок государственной регистрации индивидуальных предпринимателей.		
	Лабораторные работы		
	1. <i>Не предусмотрены</i>		

лица	Практические занятия		2	
	1.	Оформление типовых видов документов.		
	Контрольные работы			
	1.	<i>Не предусмотрены</i>		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	1.	<i>Не предусмотрены</i>		
Тема 1.4. Трудовой договор	Содержание учебного материала		2	1
	1.	Трудовой договор: понятие, стороны, содержание. Права и обязанности работников и работодателей в сфере профессиональной деятельности.		
	2	Виды трудового договора.		
	3	Испытание при приеме на работу.		
	4	Порядок заключения трудового договора.		
	Лабораторные работы			
	1.	<i>Не предусмотрены</i>		
	Практические занятия		2	
	1.	Составление трудового договора.		
	2	Составление резюме, автобиографии.		
	Контрольные работы			
	1.	<i>Не предусмотрены</i>		
	Самостоятельная работа обучающихся		1	
	1.	Создание электронных презентаций по теме «Трудовой договор»		
Тема 1.5. Рабочее время и время отдыха. Дисциплина труда	Содержание учебного материала		2	1
	1.	Понятие и виды рабочего времени, времени отдыха. Сверхурочная работа. Ненормированный рабочий день. Режим рабочего времени.		
	2.	Понятие дисциплины труда. Поощрения за труд. Виды дисциплинарных взысканий. Порядок применения дисциплинарных взысканий. Снятие дисциплинарного взыскания.		
	Лабораторные работы			
	1.	<i>Не предусмотрены</i>		
	Практические занятия		2	
	1.	Решение ситуационных задач по вопросам рабочего времени, времени отдыха, сверхурочной работы, ненормированного рабочего дня, режима рабочего времени в области профессиональной деятельности		
	2.	Решение ситуационных задач по вопросам дисциплины труда, поощрения за труд, видам дисциплинарных взысканий, порядку применения дисциплинарных взысканий в области профессиональной деятельности		
	Контрольные работы			

	1.	Не предусмотрены		
	Самостоятельная работа обучающихся		1	
	1.	Изучение Трудового кодекса РФ в части рабочего времени и времени отдыха, дисциплины труда		
Тема 1.6. Оплата труда.	Содержание учебного материала		2	1
	1.	Понятие оплаты труда.		
	2.	Порядок оплаты.		
	3.	Поощрения за труд.		
	Лабораторные работы			
	1.	Не предусмотрены		
	Практические занятия		2	
	1.	Решение ситуационных задач по вопросам оплаты труда		
	Контрольные работы			
	1.	Не предусмотрены		
	Самостоятельная работа обучающихся		1	
	1.	Подготовка рефератов по соответствующей теме.		
Тема 1.7. Материальная ответственность сторон трудового договора	Содержание учебного материала		2	1
	1.	Условия наступления материальной ответственности стороны трудового договора.		
	2.	Прямой действительный ущерб.		
	3.	Обстоятельства, исключающие материальную ответственность		
	4.	Пределы материальной ответственности работника.		
	Лабораторные работы			
	1.	Не предусмотрены		
	Практические занятия		2	
	1.	Решение ситуационных задач по вопросам материальной ответственности трудового договора		
	Контрольные работы			
	1.	Не предусмотрены		
	Самостоятельная работа обучающихся		1	
	1.	Ознакомление с образцами договоров о материальной ответственности.		
	Раздел 2: Документационное обеспечение профессиональной деятельности.			20
Тема 2.1. Способы создания, функции, классификация документов	Содержание учебного материала		2	1
	1.	Документ. Группы документов по видам деятельности. Правила их составления. Классификация документов, требования к оформлению документов.		
	2.	Правила составления документов. Классификация документов, требования к оформлению документов.		
	3.	Классификация документов, требования к оформлению документов.		

	Лабораторные работы		2		
	1.	Не предусмотрены			
	Практические занятия				
	1.	Составление документов согласно ГОСТа			
	Контрольные работы				
	1.	Не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся		1		
	1.	Оформление общего бланка и бланка конкретного вида документа.			
	Тема 2.2. Унифицирован- ные системы документов.	Содержание учебного материала		2	1
		1.	Организационные документы, задачи, назначение.		
2.		Распорядительные документы, задачи, назначение.			
3.		Приказ, группы приказов, правила оформления документов.			
Лабораторные работы		2			
1.				Не предусмотрены	
Практические занятия					
1.		Составление распорядительных документов (по образцу).			
Контрольные работы					
1.		Не предусмотрены			
Самостоятельная работа обучающихся					
1.				Не предусмотрены	
Тема 2.3. Документы по профессиональной деятельности		Содержание учебного материала		2	1
		1.	Перечень документов профессиональной деятельности.		
	2.	Правила оформления документов в области профессиональной деятельности.			
	3.	Правила составления документов о приеме на работу, об увольнении, о переводе на другую должность.			
	Лабораторные работы		2		
	1.	Не предусмотрены			
	Практические занятия				
	1.	Составление перечня документов профессиональной деятельности (по образцу).			
	Контрольные работы				
	1.	Не предусмотрены			
	Самостоятельная работа обучающихся		1		
	1.	Оформление приказов о приеме на работу, об увольнении, о переводе на другую должность. Оформление служебной, докладной, объяснительной записок.			
	Тема 2.4. Организация работы с документами в области профессиональной	Содержание учебного материала		2	1
		1.	Документооборот. Обработка входящей, исходящей документации.		
2.		Документооборот. Обработка исходящей документации.			
3.		Номенклатура дел. Текущее хранение			

деятельности		документов.		
	Лабораторные работы			
	1.	<i>Не предусмотрены</i>		
	Практические занятия		2	
	1.	Оформление входящей и исходящей документации (по образцу).		
	Контрольные работы			
	1.	<i>Не предусмотрены</i>		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	1.	<i>Не предусмотрены</i>		
Тема 2.5. Контроль исполнения документов.	Содержание учебного материала		2	1
	1.	Контроль исполнения документов: понятие и виды.		
	2.	Принципы организации контроля.		
	3.	Ручной и автоматизированный контроль, их достоинства и недостатки; применяемая техника.		
	4.	Технология ведения контроля. Особенности контроля распорядительных документов.		
	Лабораторные работы			
	1.	<i>Не предусмотрены</i>		
	Практические занятия		2	
	1.	Цели и уровни контроля.		
	2.	Выбор документов для постановки на контроль.		
	3.	Сроки исполнения.		
	4.	Снятие с контроля.		
	Контрольные работы			
	1.	<i>Не предусмотрены</i>		
	Самостоятельная работа обучающихся			
	1.	<i>Не предусмотрены</i>		
Примерная тематика курсовой работы (проекта) <i>Курсовые работы не предусмотрены</i>				
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой <i>Курсовые работы не предусмотрены</i>				
<i>Консультации</i>			2	
Всего			56	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины предполагает наличие учебного кабинета профессиональных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, комплект учебно-наглядных пособий, комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения: Персональный компьютер преподавателя
Интерактивная доска SMART Board SBM680 (диагональ 77")
Мультимедийный проектор SMART V30

Для формирования и развития общих и профессиональных компетенций в образовательном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий: проблемная лекция, разбор конкретных ситуаций. К образовательным

технологиям в рамках дисциплины рекомендуется: применение тестов по изученным темам (как по вопросам, рассмотренным на лекционных занятиях, так и отведенных на самостоятельное изучение); решение ситуационных задач; презентация с использованием различных вспомогательных средств: интерактивной доски, слайдов, мультимедийной презентации

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Афанасьев, И. В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. В. Афанасьев, И. В. Афанасьева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 155 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10774-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456102>.
2. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления + тесты в ЭБС : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 384 с.— (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05022-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453688> (дата обращения:22.01.2023)

Дополнительные источники:

1. Бялт, В. С. Документационное обеспечение управления. Юридическая техника : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. С. Бялт. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 103 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08233-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455172> (дата обращения: 22.01.2023).

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.school.edu.ru	Российский общеобразовательный портал	Свободный доступ
3.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ

4.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
5.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ
6.	http://biblio-online.ru https://urait.ru/	Образовательная платформа	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых профессиональных и общих компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
--	---	--

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: - нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения. - задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели качества обслуживания. - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 09; 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.	Темы рефератов, докладов, сообщений. Комплект заданий для тестирования. Перечень контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы. Вопросы к экзамену.
---	---	---

номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном деле; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;		
---	--	--

особенности продаж
номерного фонда и
дополнительных услуг
гостиницы; каналы и
технологии продаж
гостиничного продукта;
ценообразование, виды
тарифных планов и
тарифную политику
гостиницы; принципы
создания системы
«лояльности» работы с
гостями; методы
максимизации доходов
гостиницы; критерии
эффективности работы
персонала гостиницы по
продажам; виды
отчетности по продажам

В результате
освоения дисциплины
обучающийся должен
уметь:

- планировать
потребности в
материальных ресурсах
и персонале службы;
проводить тренинги и
производственный
инструктаж работников
службы; выстраивать
систему
стимулирования и
дисциплинарной
ответственности
работников службы
приема и размещения;
организовывать работу
по поддержке и ведению
информационной базы
данных службы приема
и размещения;
контролировать работу
работников службы
приема и размещения по
организации встреч,
приветствий и
обслуживания гостей, по
их регистрации и
размещению, по охране
труда на рабочем месте,

по передаче работниками дел при окончании смены - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками		
---	--	--

службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации - 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 гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж		
---	--	--

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

Дополнения и изменения в рабочей программе на _____ / _____ уч. год.

_____ До
полнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры _____ протокол №
_____ от «___» _____ 20___ г.

Зав. кафедрой: _____ / _____