

**Аннотации рабочих программ учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей)
специальности 43.02.11 Гостиничный сервис**

Блок	Наименование дисциплины	Содержание дисциплины	Компетенции	Часы
Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл				
ОГСЭ.01	Основы философии	<p>Предмет философии, основные вехи мировой философской мысли; природа человека и смысл его существования; человек и Бог; человек и космос; человек, общество, цивилизация, культура; свобода и ответственность личности; человеческое познание и деятельность; наука и ее роль; человечество перед лицом глобальных проблем.</p> <p>В результате изучения дисциплины обучающийся должен:</p> <p>уметь: ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основе формирования культуры гражданина и будущего специалиста;</p> <p>знать: основные категории и понятия философии; роль философии в жизни человека и общества; основы философского учения о бытии; сущность процесса познания; основы научной, философской и религиозной картин мира; об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий.</p>	ОК 1-9	60
ОГСЭ.02	История	<p>Сущность, формы, функции исторического знания. Методы и источники изучения истории. Понятие и классификация исторического источника. Отечественная историография в прошлом и настоящем: общее и особенное. Методология и теория исторической науки. История России - неотъемлемая часть всемирной истории. Россия и средневековые государства Европы и Азии. Специфика формирования единого российского государства. Возвышение Москвы. Формирование сословной системы организации общества. Реформы Петра 1. Век Екатерины. Предпосылки и особенности складывания российского абсолютизма. Дискуссии о генезисе самодержавия. Россия в начале XX в. Объективная потребность индустриальной модернизации России. Российские реформы в контексте общемирового развития в начале века. Политические партии России: генезис, классификация, программы, тактика. Россия в условиях мировой войны и общенационального кризиса. Революция 1917 г. Гражданская война и интервенция, их результаты и последствия. Российская эмиграция. Социально-экономическое развитие страны в 20-е гг. НЭП. Формирование однопартийного политического режима. Образование СССР. Культурная жизнь страны в 20-е гг. Внешняя политика. СССР в середине 60-80-х гг.: нарастание кризисных явлений. Советский Союз в 1985-1991 гг. Перестройка. Попытка государственного переворота 1991 г. и ее провал. Распад СССР. Беловежские соглашения. Октябрьские события 1993 г. Становление новой российской государственности (1993-1999 гг.). Россия на пути радикальной социально-политической модернизации. Культура в современной России. Внешнеполитическая деятельность в условиях новой геополитической ситуации.</p> <p>В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен:</p> <p>уметь: ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире; выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем;</p> <p>знать: основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.); сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в</p>	ОК 1-9	60

		конец XX - начале XXI в.; основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира; назначение ООН, НАТО, ЕС и других организаций и основные направления их деятельности; о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций; содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения		
ОГСЭ.03	Иностранный язык	<p>Специфика артикуляции звуков, интонации, акцентуации и ритма нейтральной речи в изучаемом языке; основные особенности полного стиля произношения, характерные для сферы профессиональной коммуникации; чтение транскрипции. Лексический минимум в объеме 4000 учебных лексических единиц общего и терминологического характера. Понятия дифференциации лексики по сферам применения (бытовая, терминологическая, общенаучная, официальная и др.). Понятие о свободных и устойчивых словосочетаниях, фразеологических единицах.</p> <p>В результате изучения дисциплины обучающийся должен:</p> <p>уметь: общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;</p> <p>знать: лексический (1200 - 1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности</p>	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3, 2.1-2.6, 3.1-3.4, 4.1-4.4	132
ОГСЭ 04.01 (кпв)	Русский язык и культура речи	<p>Стили современного русского литературного языка. Языковая норма, ее роль в становлении и функционировании литературного языка. Речевое взаимодействие. Основные единицы общения. Устная и письменная разновидности литературного языка. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи. Функциональные стили современного русского языка. Взаимодействие функциональных стилей. Научный стиль. Специфика использования элементов различных языковых уровней в научной речи. Речевые нормы учебной и научной сфер деятельности. Официально-деловой стиль, сфера его функционирования, жанровое разнообразие.</p> <p>Основные задачи курса русского языка и культуры речи в среднем специальном учебном заведении: совершенствование речевой культуры, воспитание культурно-ценностного отношения к русской речи; содействие полному и осознанному владению системой норм русского литературного языка; обеспечение дальнейшего овладения речевыми навыками и умениями.</p> <p>В результате изучения дисциплины обучающийся должен:</p> <p>знать: различия между языком и речью, функции языка, признаки литературного языка и типы речевой нормы, основные компоненты культуры речи (владение языковой, литературной нормой, соблюдение этики общения, учет коммуникативного компонента).</p> <p>уметь: создавать тексты в устной и письменной форме, различать элементы нормированной и ненормированной речи; владеть понятием фонемы, фонетическими средствами речевой выразительности, пользоваться орфоэпическими словарями; владеть нормами словоупотребления, определять лексическое значение слова.</p>	ОК 3, 6	60
ОГСЭ 04.02 (кпв)	Риторика	<p>Формирование у студентов знаний об искусстве убеждения, его законах, формах и приемах; обучение студентов технике убеждения, наиболее эффективным приемам и методам воздействия на аудиторию; формирование представления о качествах, которыми должны обладать оратор и его речь, ораторская аудитория, а также о процессе сочинения и исполнения ораторской речи; развитие навыков публичных выступлений – ораторской</p>	ОК 3, 6	60

		<p>общественно-политической и профессиональной деятельности</p> <p>В результате изучения дисциплины обучающийся должен:</p> <p>уметь: устанавливать и поддерживать речевой контакт; выбирать стратегию и тактики речевого общения, соответствующие коммуникативной ситуации и коммуникативному намерению; строить свою монологическую и диалогическую речь, руководствуясь правилами эффективного общения; аргументировано излагать свое мнение; эффективно использовать выразительные возможности русского языка в разных коммуникативных ситуациях; грамотно произносить речь с точки зрения ее звукового оформления и использования паралингвистических средств; вести дискуссию в соответствии с принципами и правилами конструктивного спора; вести деловую беседу в соответствии с правилами эффективного общения.</p> <p>знать: основные понятия риторики; основные законы, принципы и правила эффективного общения; основы аргументации; закономерности использования риторических приемов и выразительных средств русского языка в различных речевых сферах; особенности звучащей речи; правила ведения деловой беседы; основные приемы речевого манипулирования общественным сознанием и приемы их нейтрализации.</p>		
ОГСЭ.05	Бурятский язык	<p>Бурятский язык является государственным языком РБ (Конституция РБ, гл. 3, ст. 67). Студенты, обучающиеся по специальности «43.02.11 Гостиничный сервис», должны владеть основами бурятского языка в устной и письменной форме. Основное назначение предмета в средне-профессиональном обучении состоит в формировании у студентов коммуникативной компетенции, способности и готовности осуществлять непосредственное общение (говорение, понимание на слух) и опосредованное общение (чтение с пониманием текстов, письмо).</p> <p>Главной целью обучения бурятскому языку является осознание обучающимися необходимости овладения бурятским языком как средством самовоспитания и совершенствования в духе национальных традиций Республики Бурятия. Бурятский язык должен восприниматься обучающимися как база для развития диалога двух культур и как основа, обеспечивающая им расширение общего кругозора и интеллекта. Цель: формирование системы знаний о языке и речи, обеспечение средства языкового, речемыслительного, интеллектуального, духовно-нравственного, эстетического развития обучающихся.</p> <p>В результате изучения бурятского языка обучающиеся должны</p> <p>уметь: понимать на слух речь преподавателя, сокурсников; участвовать в профессиональном диалоге, рассказывать о себе, своей семье, своем друге; читать про себя, вслух, понимать основное содержание доступных по объему текстов, создавать тексты в устной и письменной форме;</p> <p>знать: алфавит, буквы, основные словосочетания, звуки бурятского языка; основные правила чтения и орфографии бурятского языка; особенности интонации основных типов предложений.</p>	ОК 6 ПК 1.1, 2.2	40
ОГСЭ.06	История Бурятии	<p>Основные разделы дисциплины: Прибайкалье в древности и раннем средневековье. Прибайкалье в монгольскую эпоху. Прибайкалье накануне присоединения к России (XIV – начало XVII в.). Присоединение Бурятии к России. Бурятия в XVIII – первой половине XIX в. Бурятия во второй половине XIX – начале XX в. Бурятия в 1917-1929 гг. Бурятия в 1929-1953 гг. Бурятия во второй половине XX в. Цель данной дисциплины - познакомить студентов с историей родного края, с происхождением различных названий сел, городов, сформировать у студентов комплексное представление о культурно-историческом своеобразии Республики Бурятия, ее месте в истории России.</p> <p>Задачи: знание движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе, поли-</p>	ОК 1, 4	62

		<p>тической организации общества; воспитание нравственности, морали, толерантности; понимание многообразия культур и цивилизаций в их взаимодействии, многовариантности исторического процесса; систематизация и обобщение знаний по истории Бурятии, воссоздание конкретного хода исторических событий в регионе.</p> <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен:</p> <p>уметь: анализировать, логически мыслить, вести дискуссии; работать с различными источниками; преобразовывать информацию в знания; соотносить общие исторические процессы и отдельные факты; составлять конспекты, готовить доклады, рефераты и т.д. Владеть: навыками анализа исторических источников; приемами ведения дискуссии и полемики.</p> <p>знать: различные подходы к оценке и периодизации истории Бурятии; основные этапы и ключевые события истории Бурятии с древнейших времен до наших дней, выдающихся деятелей истории Бурятии.</p>		
ОГСЭ.07	Физическая культура	<p>Понимать роль физической культуры в развитии человека и подготовке специалиста; знать основы физической культуры и здорового образа жизни; владеть системой практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, развитие и совершенствование психофизических способностей и качеств, приобрести личный опыт использования физкультурно-спортивной деятельности для повышения своих функциональных и двигательных возможностей, для достижения личных жизненных и профессиональных целей.</p> <p>В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен:</p> <p>уметь: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;</p> <p>знать: о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни</p>	ОК 2,3,6	216
Математический и общий естественнонаучный учебный цикл				
ЕН.01	Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Основные понятия информатики, развития ЭВМ. Принципы и технические средства хранения, обработки и передачи информации в компьютерах и компьютерных сетях. Виды информации и способы представления ее в ЭВМ. Автоматизированная обработка информации: основные понятия, технология, общий состав персональных ЭВМ и вычислительных систем. Основные этапы решения задач с помощью ЭВМ. Классификация программного обеспечения: системные, инструментальные, прикладные программы. Операционная система. Офисные приложения Windows: Блокнот, Калькулятор, Paint, WordPad. Операционная среда Windows. Организация размещения, обработки, поиска, хранения и передачи информации. Управление файловой системой компьютера. Защита информации от несанкционированного доступа Сервисные программы. Антивирусная проверка компьютера. Архиваторы. Программные средства Microsoft Office: Текстовый редактор Word, Табличный редактор Excel, Программа создания презентаций Power Point. Локальные и глобальные компьютерные сети. Сетевые технологии обработки информации. Справочно-правовые системы. Общий обзор СПС. Поиск правовых и нормативных документов в СПС КонсультантПлюс, Гарант, Кодекс.</p> <p>В результате изучения дисциплины обучающийся должен:</p> <p>уметь: пользоваться современными средствами связи и оргтехникой;</p> <p>использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; использовать в</p>	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3, 2.3-2.5, 3.3	138

		<p>профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, в т.ч. специального; применять телекоммуникационные средства; обеспечивать информационную безопасность; осуществлять поиск необходимой информации;</p> <p>знать: состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; организацию деятельности с использованием автоматизированных рабочих мест (АРМ), локальных и отраслевых сетей; прикладное программное обеспечение и информационные ресурсы в гостиничном сервисе; основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности</p>		
Профессиональный учебный цикл				
Общепрофессиональные дисциплины				
ОП.01	Менеджмент	<p>Сущность и характерные черты современного менеджмента. Особенности российского менеджмента. История развития менеджмента. Внутренняя и внешняя среда организации. Цикл менеджмента. Организация и типы ее структур. Планирование: основные стадии планирования, стратегический и тактический планы. Мотивация: критерии мотивации труда, индивидуальная и групповая мотивация, ступени мотивации. Контроль: этапы, виды и правила контроля. Система методов управления. Принятие решений: типы решений и требования к ним, методика принятия решений. Конфликты: причины и виды конфликтов, методы управления конфликтами, последствия конфликтов. Стресс и методы снятия стресса. Руководство: власть и партнерство. Самоменеджмент. Стили управления. Коммуникации. Деловое общение. Организация проведения деловых совещаний и переговоров. Основные типы собеседников. Управленческое общение: формы, основные законы, шкала отношений и правила аттракции и общения.</p> <p>В результате изучения дисциплины обучающийся должен:</p> <p>уметь: применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;</p> <p>знать: функции, сущность и характерные черты современного менеджмента; процесс принятия и реализации управленческих решений; сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы; способы управления конфликтами; функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана; этапы, виды и правила контроля; этику делового общения.</p>	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3, 2.2-2.6, 3.1-3.3	52
ОП.02	Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности	<p>Понятие правового обеспечения профессиональной деятельности. Юридические лица и их организационно-правовые формы. Трудовое право Российской Федерации. Трудовое законодательство. Трудовой договор. Содержание трудового договора. Порядок его изменения и прекращения. Виды ответственности работников и работодателей. Государственное регулирование рынка труда в России. Административные правонарушения и административная ответственность. Право социальной защиты граждан. Защита нарушенных прав и судебный порядок разрешения споров. Правила предоставления гостиничных услуг. Правила оказания услуг общественного питания.</p> <p>В результате изучения обязательной части цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам должен:</p> <p>уметь: защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством;</p> <p>организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных; оформлять документацию в соответствии с требованиями документационного обеспечения управления;</p> <p>знать: права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в</p>	ОК 1-9, ПК 1.1, 1.2, 2.3, 2.4, 3.3, 3.4	84

		процессе профессиональной деятельности; законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие предпринимательскую деятельность; стандарты, нормы и правила ведения документации; систему документационного обеспечения управления		
ОП.03	Экономика организации	<p>Предприятие основное звено экономики. Экономические ресурсы организации: основные средства, оборотные средства, трудовые ресурсы. Организация и оплата труда в организации. Организация производственного процесса. Организация производственной инфраструктуры. Прогнозирование и планирование деятельности предприятия. Издержки и себестоимость продукции. Ценообразование на предприятии. Инвестиционная политика организации. Внешнеэкономическая деятельность организации. Финансовые результаты деятельности организации. Налогообложение предприятия</p> <p>В результате изучения дисциплины обучающийся должен:</p> <p>уметь: находить и использовать необходимую экономическую информацию;</p> <p>определять организационно-правовые формы организаций; определять состав материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации; рассчитывать основные технико-экономические показатели деятельности гостиницы; организовывать оформление гостиничной документации: составление, учет и хранение отчетных данных;</p> <p>знать: организацию производственного и технологического процессов в гостинице; материально-технические, трудовые и финансовые ресурсы гостиничной отрасли и организации, показатели их эффективного использования; способы экономии ресурсов, основные энерго- и материалосберегающие технологии; механизмы ценообразования на услуги; формы оплаты труда в современных условиях; технико-экономические показатели деятельности гостиницы</p>	ОК 1-9, ПК 1.2, 2.1, 2.3, 2.4, 2.6, 3.2, 3.3, 4.1	84
ОП.04	Бухгалтерский учет	<p>Содержание и функции бухгалтерского учета. Предмет и метод бухгалтерского учета. Бухгалтерский баланс. Счета бухгалтерского учета и двойная запись. Документация и инвентаризация. Оценка и калькуляция. Учетные регистры и формы бухгалтерского учета. Нормативное регулирование бухгалтерского учета. Учет имущества. Учет текущих обязательств и расчетов. Учет затрат на производство продукции (работ, услуг) и финансовых результатов. Состав и содержание бухгалтерской (финансовой) отчетности организации.</p> <p>В результате изучения дисциплины обучающийся должен:</p> <p>уметь: использовать данные бухгалтерского учета и отчетности в профессиональной деятельности;</p> <p>знать: основы бухгалтерского учета, структуру и виды бухгалтерского баланса, документы хозяйственных операций, бухгалтерскую отчетность; особенности ценообразования в гостиничном сервисе; учет и порядок ведения кассовых операций; формы безналичных расчетов; бухгалтерские документы и требования к их составлению; нормативно-правовую базу бухгалтерского учета</p>	ОК 1-9, ПК 1.2, 2.1, 2.3, 2.4, 2.6, 3.2, 3.3, 4.1	62
ОП.05	Здания и инженерные системы гостиниц	<p>Основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов; архитектурно-планировочные решения и функциональная организация зданий гостиниц и туристических комплексов; принципы оформления интерьеров гостиничных зданий; требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов; особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации</p> <p>В результате изучения дисциплины обучающийся должен:</p> <p>уметь: использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности; использовать системы</p>	ОК 1-9, ПК 3.1-3.4	150

		<p>жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих; осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены;</p> <p>знать: основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов; архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов; принципы оформления интерьеров гостиничных зданий; требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов; особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации</p>		
ОП.06	Введение в специальность	<p>Введение в курс гостиничное дело. Этапы развития гостиничного хозяйства. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса. Современные гостиницы и их функциональное назначение. Характеристика гостиниц. Функциональное назначение гостиниц. Мировой опыт классификации гостиниц. Службы гостиницы и их характеристика. Основные службы гостиничного предприятия. Управление качеством гостиничных услуг. Маркетинг в индустрии гостеприимства. Необходимость службы маркетинга в индустрии гостеприимства. Определение понятия «процесс маркетинга». Трудовые ресурсы в гостиничном хозяйстве. Работа с персоналом гостиничного предприятия. Правила внутреннего распорядка для работников отеля.</p> <p>В результате изучения дисциплины студент должен:</p> <p>иметь представление: о роли гостиничной индустрии в сфере услуг; об основах индустрии гостеприимства.</p> <p>знать на уровне воспроизведения: законодательные акты и нормативные документы по организации обслуживания в гостиницах; правила предоставления гостиничных услуг; структуру управления предприятиями гостиничного хозяйства типы и виды гостиничных предприятий, их классификацию; состав и структуру служб гостиниц, их функции; принципы функционирования предприятий питания в гостиничном сервисе;</p> <p>уметь: организовывать технологический процесс обслуживания в гостиницах; определять типы и виды гостиничных предприятий; анализировать организационные структуры гостиничных предприятий различных типов и классов обслуживания; организовывать контроль качества выполнения обслуживания гостей; анализировать функциональную организацию и взаимодействие основных служб гостиниц.</p>	ОК 1, ПК 2.2, 4.1	94
ОП.07	Основы маркетинга	<p>Сущность маркетинга и его роль в экономическом развитии страны. Типы рынков и маркетинговая среда. Система маркетинговых исследований. Сегментирование рынка и позиционирование товара. Управление маркетингом. Теория потребительского поведения. Товар, товарная и сбытовая политика в системе маркетинговых решений. Основное содержание и цели международного маркетинга. Маркетинг глобализации деятельности фирмы. Маркетинг на экспортном и международном этапах интернационализации бизнеса. Управление маркетингом. Разработка маркетингового плана фирмы. Анализ выполнения маркетингового плана. Советы по маркетингу и рекламе в малом бизнесе</p> <p>В результате изучения дисциплины студент должен:</p> <p>знать основные теоретические положения по основам маркетинга, получить системные знания в области сегментирования рынка товаров и потребителей, товарной политики и формирования ассортимента товаров. Овладеть методами реализации товаров, выбора каналов распределения продукции, товарной политики и стратегии маркетинга. Содержание важнейших направлений и механизмы разработки маркетинговых планов, их специфику, организационные структуры управления маркетинга на предприятиях. Овладеть методами управления маркетинга в</p>	ПК 4.1-4.4	94

		<p>сфере услуг и отраслях непродуцированной сферы. Методы оценки эффективности использования маркетинга в различных отраслях и сферах деятельности.</p> <p>уметь: использовать применение маркетинга в решении различных практических задач, связанных с улучшением основных показателей деятельности предприятий различного профиля, выделять эффективные направления по обоснованию целевого сегмента рынка сбыта; использовать маркетинговые стратегии по проникновению на рынок и привлечению потребителей; правильно оценить структуру управления маркетингом на предприятиях, основные направления их реструктуризации; применять методы и приемы позиционирования товаров для успешного их продвижения на рынке; организовать эффективные маркетинговые коммуникации в сфере производства и услуг.</p> <p>обладать навыками экономического, социального и информационного обоснования в принятии эффективных решений в деятельности отдельных предприятий и организаций с целью повышения качества выпускаемой продукции и удовлетворения потребностей населения.</p>		
ОП.08	Основы деловой коммуникации	<p>Деловое общение и его специфика. Анализ структуры делового общения. Барьеры в общении и их преодоление. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловом общении. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам. Этикет в деловом общении. Телефонный этикет. Имидж делового человека. Секреты успешного выступления. Публичные выступления. Контакт с аудиторией. Основные формы делового общения. Проведение и подготовка деловой беседы. Деловые совещания и собрания, собеседование. Деловые переговоры. Национальные стили ведения переговоров. Деловая игра “Переговоры”. Культура ведения полемики. Психологические принципы делового общения. Конфликты и управление конфликтными ситуациями в деловом общении. Позиции в деловом общении, ведущие к успеху. Документирование управленческой деятельности. Особенности современного делового письма.</p> <p>В результате изучения дисциплины студент должен:</p> <p>знать: сущность деловой коммуникации, ее составляющих и роль в деловой сфере общественных отношений; формы деловых коммуникаций;</p> <p>уметь: определять социально-психологические особенности деловых партнеров; разрабатывать эффективные деловые коммуникации;</p> <p>владеть: технологиями эффективного ведения разных форм коммуникаций; навыками достижения коммуникативной цели; навыками реализации принципов успешной самопрезентации.</p>	ОК 6 ПК 1.1, 2.2	72
ОП.09	Организация туризма	<p>Сущность туризма и его основные социально-экономические категории. Терминология и понятийный аппарат туризма. Регулирование туризма. Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия. Формирование, продвижение и реализация туров. Услуги размещения и питания в туризме. Транспортное обеспечение в туризме. Экскурсионное обслуживание. Договорные отношения в туризме. Страхование в туризме. Туристские формальности. Информационные технологии в туризме. Международный туризм.</p> <p>В результате изучения дисциплины студент должен:</p> <p>знать: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме.</p>	ОК 8 ПК 2.1-2.5	68

		<p>уметь: составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме.</p> <p>владеть: навыками анализа и составления договорной документации; основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности; оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом; навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме.</p>		
ОП.10	Трудовое право	<p>Трудовые отношения работников и производные от них отношения как предмет трудового права; метод и система трудового права; основные принципы трудового права; источники трудового права; субъекты трудового права; понятие трудового правоотношения; трудовой коллектив; права и роль профсоюзов; понятие коллективного договора и его роль; правовое регулирование трудоустройства; понятие трудового договора; виды трудовых договоров; контракт, рабочее время и время отдыха; методы правового регулирования заработной платы; тарифная система оплаты рабочих и служащих; система заработной платы; правила внутреннего распорядка; трудовая дисциплина; материальная ответственность сторон трудового правоотношения; охрана труда; индивидуальные и коллективные трудовые споры и порядок их разрешения; трудовые конфликты и порядок их разрешения; надзор и контроль за соблюдением законодательства о труде.</p> <p>В результате изучения дисциплины студент должен:</p> <p>уметь: применять на практике нормы трудового законодательства; анализировать и готовить предложения по урегулированию трудовых споров; анализировать и решать юридические проблемы в сфере трудовых отношений; анализировать и готовить предложения по совершенствованию правовой деятельности организации;</p> <p>знать: нормативно-правовые акты, регулирующие общественные отношения в трудовом праве; содержание российского трудового права; права и обязанности работников и работодателей; порядок заключения, прекращения и изменения трудовых договоров; виды трудовых договоров; содержание трудовой дисциплины; порядок разрешения трудовых споров; виды рабочего времени и времени отдыха; формы и системы оплаты труда работников; основы охраны труда.</p>	ОК 7 ПК 1.2, 2.3	70
ОП.11	Безопасность жизнедеятельности	<p>Теоретические основы безопасности жизнедеятельности; факторы риска и факторы выживания; квартира как источник опасности; профилактика квартирных краж и ограблений, средства и методы защиты; уличные опасности; уличные преступления: профилактика и методы защиты; правила поведения в толпе; способы защиты от терроризма; характеристика основных видов мошенничества; транспортные катастрофы; чрезвычайные ситуации; техногенные аварии и катастрофы.</p> <p>В результате изучения дисциплины студент должен:</p> <p>уметь: организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций; предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту; использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения; применять первичные средства пожаротушения; ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности; применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях.</p>	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3, 2.1-2.6, 3.1-3.4, 4.1-4.4	96

		<p>стях в соответствии с полученной специальностью; владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы; оказывать первую помощь пострадавшим;</p> <p>знать: принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России; основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации; основы военной службы и обороны государства; задачи и основные мероприятия гражданской обороны; способы защиты населения от оружия массового поражения; меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке; основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО; область применения получаемых профессиональных знаний при выполнении обязанностей военной службы; порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим</p>		
Профессиональные модули				
<i>ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг</i>				
МДК 01.01	Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	<p>Гостиничные услуги. Службы бронирования. Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг.</p> <p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p>иметь практический опыт: приема заказов на бронирование от потребителей; выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; информирования потребителя о бронировании;</p> <p>уметь: организовывать рабочее место службы бронирования; оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; вести учет и хранение отчетных данных; владеть технологией ведения телефонных переговоров; аннулировать бронирование; консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; осуществлять гарантирование бронирования различными методами; использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>знать: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; правила аннулирования бронирования; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования</p>	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3	210
МДК 01.02	Предпринимательство в сфере гостиничного бизнеса	<p>Цели освоения дисциплины: приобретение студентами необходимой квалификации для организации предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса; овладение приемами и методами принятия оптимальных решений для организации и ведения собственного бизнеса в сфере гостиничного бизнеса.</p>	ОК 1,5,9 ПК 1.1-1.3	82

		<p>Для достижения этой цели решаются следующие задачи: дать студентам знания об основных принципах и методах развития предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса; познакомить с подходами и методами организации и создания собственного предприятия в сфере гостиничного бизнеса; научить анализировать информацию и обосновывать принимаемые действия, разрабатывать новые предложения эффективного развития предпринимательских предприятий в сфере гостиничного бизнеса; познакомить с приемами и методами работы с партнерами (клиентами, сотрудниками); научить студентов методам анализа внешней и внутренней сферы предприятия, оценки его интеллектуального, технологического и производственного потенциалов, сильных и слабых сторон, реальных и потенциальных возможностей, конкурентоспособности предприятия; научить проводить анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия гостиничного бизнеса и искать пути повышения ее эффективности.</p> <p>В результате освоения дисциплины студент должен:</p> <p>уметь: применять экономическую терминологию, определять влияние факторов внешней среды на развитие отрасли и предприятия; владеть основными методами анализа, прогнозирования и планирования экономических показателей предприятий сферы сервиса</p> <p>знать: теоретические основы макро- и микроэкономики, закономерностей развития отрасли и систему основных макро и микроэкономических показателей рынка.</p>		
<i>ПМ.02 Прием, размещение, выписка гостей</i>				
МДК 02.01	Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей	<p>Организация деятельности службы приема, размещения, выписки гостей.</p> <p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p>иметь практический опыт: приёма, регистрации и размещения гостей; предоставления информации гостям об услугах в гостинице; участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); подготовки счетов и организации отъезда гостей; проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;</p> <p>уметь: организовывать рабочее место службы приема и размещения; регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); выполнять обязанности ночного портье;</p> <p>знать: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; виды соглашений (договоров), правила их со-</p>	ОК 1-9, ПК 2.1-2.6	156

		<p>ставления, порядок согласования и подписания; правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; правила работы с информационной базой данных гостиницы</p>		
МДК 02.02	Гостиничная индустрия	<p>Основы гостиничного бизнеса. Гостиничные услуги. Гостиничный продукт. Выявление и формирование потребностей гостя. Комплекс маркетинга в индустрии гостеприимства. Разработка и управление гостиничным продуктом. Бренд-менеджмент.</p> <p>В результате изучения учебной дисциплины студент должен:</p> <p>иметь представление: о развитии гостиничной индустрии в сфере услуг в России и в мире в целом; о многообразии гостиничных и туристских комплексов; об организационной структуре управления гостиничным предприятием; об основных службах гостиницы; о предприятиях питания в гостиничном сервисе;</p> <p>знать: историю развития гостиничной индустрии, глобальные тенденции и перспективы ее развития; типы и виды гостиничных предприятий, их классификацию; состав и структуру служб гостиниц и туристских комплексов, их функции; принципы функционирования предприятий питания в гостиничном сервисе;</p> <p>уметь: определять типы и виды гостиничных и туристских предприятий, их классифицировать; анализировать рейтинги гостиничных предприятий; составлять организационную структуру управления гостиничных предприятий и предприятий питания в гостиничном сервисе; рассчитывать оплату за проживание.</p>	ОК 5, 6 ПК 2.4, 2.6	82
<i>Организация обслуживания гостей в процессе проживания</i>				
МДК 03.01	Организация обслуживания гостей в про- цессе прожи- вания	<p>Гостиничные услуги. Гостиничный продукт.</p> <p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p>иметь практический опыт: организации и контроля работы персонала хозяйственной службы; предоставления услуги питания в номерах; оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;</p> <p>уметь: организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание; проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним; предоставлять услуги хранения ценных вещей(камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)для обеспечения безопасности проживающих;</p> <p>знать: порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ; правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помеще-</p>	ОК 1-9, ПК 3.1-3.4	156

		<p>ниях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; принципы и технологии организации досуга и отдыха; порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service; правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правила обращения с магнитными ключами; правила организации хранения ценностей проживающих; правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей</p>		
МДК 03.02	Управление персоналом	<p>Управление персоналом: понятие, цели, задачи, функции. Персонал организации: системный подход. Состав, структура и регламентация персонала управления. Персонал управления в составе человеческих ресурсов. Перспективный персонал – технологии. Оценка персонала управления. Мотивационные механизмы в системе управления персоналом. Роль власти, иерархии и культуры управления при построении системы взаимоотношений персонала организации. Творческий (креативный) подход в системе управления персоналом.</p> <p>В результате изучения дисциплины обучающийся должен:</p> <p>знать: теоретические основы управления персоналом; требования к работникам отделов кадров, менеджерам по работе с персоналом; требованиям к профессиональному подбору работников, формы и методы обучения кадров; кадровое прогнозирование, планирование и регулирование; общие понятия о мотивации в процессе управления персоналом; сущность и общие понятия по адаптации и перемещением работников предприятия; элементы и направления рационализации труда, формирования оптимальных режимов труда и отдыха; методики оценки кадров.</p> <p>уметь: рассчитывать дополнительную потребность в кадрах и их профессиональной подготовке по различным формам обучения; проводить аналитическую работу с кадрами, в целях формирования стабильных коллективов и управления конфликтами на предприятии; правильно принимать решения по управлению персоналом в соответствии с действующим законодательством и коллективными договорами; развивать творческий потенциал, управлять, карьерой работников предприятия; оформлять первичную документацию при приеме на работу, увольнении с работы и переходах.</p> <p>иметь представление: о трудовых ресурсах по стране и путях их пополнения; совместных организационных формах управления в зарубежных странах; направлениях формирования кадровой стратегии и политики в масштабах предприятий, организаций; взаимосвязи общих конституционных норм с трудовым законодательством и другими законодательными актами.</p>	ОК 2, 7 ПК 3.1-3.4	70
<i>ПМ.04. Продажи гостиничного продукта</i>				
МДК. 04.01	Организация продаж гостиничного продукта	<p>Основы гостиничного бизнеса. Гостиничные услуги. Гостиничный продукт. Выявление и формирование потребностей гостя. Комплекс маркетинга в отеле. Разработка и управление гостиничным продуктом. Бренд-менеджмент. Продажи (сбыт) гостиничного продукта. Каналы сбыта гостиничного продукта. Стратегии продаж гостиничного продукта. Место и роль отдела продаж и маркетинга в отеле. Взаимодействие отдела продаж и маркетинга с другими службами отеля. Формирование тарифной</p>	ОК 1-9, ПК 4.1-4.4	240

		<p>политики гостиничного предприятия. Ценообразование на гостиничные услуги. Управление доходами от продажи номерного фонда. Персонал как ключевой фактор эффективности гостиничного бизнеса. Имидж гостиничного предприятия</p> <p>В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:</p> <p>иметь практический опыт: изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.; выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации; участия в разработке комплекса маркетинга;</p> <p>уметь: выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; проводить сегментацию рынка; разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; оценивать эффективность сбытовой политики; выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность; формулировать содержание рекламных материалов; собирать и анализировать информацию о ценах;</p> <p>знать: состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия; потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом; методы изучения и анализа предпочтений потребителя; потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения; последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта; формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта</p>		
МДК. 04.02	Маркетинг гостиничной индустрии	<p>Маркетинг как концепция управления индустрией гостеприимства. Тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства. Гостиничная индустрия и гостиничный сервис. Разработка комплекса маркетинга в индустрии гостеприимства. Основы сегментации рынка гостиничных услуг. Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг. Организация, управление и планирование маркетинговой деятельности. Маркетинговая продуктово-рыночная стратегия предприятия индустрии гостеприимства. Ценовая стратегия и тактика предприятия гостеприимства. Маркетинговая сбытовая стратегия предприятия гостеприимства. Реклама и пропаганда в индустрии гостеприимства.</p> <p>В результате изучения учебной дисциплины студент должен:</p> <p>иметь представление: о состоянии и прогнозах развития рынка туристских и гостиничных услуг; о концепциях развития рыночных отношений (в том числе в сфере гостиничного бизнеса); о роли и значении маркетинга в сфере гостиничного сервиса; об объектах и субъектах маркетинговой деятельности; о потребительском поведении; о маркетинговой службе; об исследовании рынка гостиничных услуг; о товарной (в том числе инновационной), ценовой, рекламной политиках в сфере гостиничного бизнеса;</p> <p>знать: сущность, цели, принципы, объекты, субъекты, средства и методы маркетинговой деятельности; концепции рыночной экономики в сфере гостиничного бизнеса; структуру маркетинговой деятельности; классификацию маркетинга; сущность, признаки и критерии сегментирования рынка; потребности, модель потребительского поведения и классификацию потреби-</p>	ОК 8, 9 ПК 4.1-4.4	70

		<p>лей; сущность организации работы маркетинговой службы предприятия; комплексную окружающую среду маркетинга; сущность и основные аспекты проведения товарной, ценовой, рекламной политик в сфере гостиничного бизнеса; сущность и методы исследования рынка; виды конкуренции, конкурентоспособность организации; суть управления маркетингом, стратегии, планирование, информационное обеспечение и контроль маркетинга;</p> <p>уметь: сегментировать гостиничный рынок и позиционировать гостиничные услуги; различать товары и услуги по видам маркетинга и соответствующим состояниям спроса; составлять организационную структуру службы маркетинга туристского предприятия; анализировать поведение покупателей при совершении покупки и выявлять потребности; анализировать окружающую среду гостиничного предприятия и жизненный цикл турпродукта (гостиничной услуги); организовывать рекламные кампании; проводить маркетинговые исследования (в том числе опрос потребителей), анализировать их результаты и принимать маркетинговые решения; применять методы формирования спроса и стимулирования сбыта.</p>		
<i>ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих</i>				
МДК. 05.01	Технология выполнения работ по рабочей профессии «Администратор гостиницы (дома отдыха)»	<p>Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России. Специфика услуг как товара. Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Ценность услуги. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.</p> <p>В результате изучения дисциплины студент должен</p> <p>знать: основные понятия в области сервиса и управления качеством оказываемых услуг; методы удовлетворения социальных и культурных потребителей индивида, семьи и общества; законодательство в сфере предоставления услуг, правовые нормы, регулирующие отношение между личностью и семьей, обществом, окружающей средой.</p> <p>уметь: формулировать и анализировать задачи, связанные с различными стадиями жизненного цикла услуг; разрабатывать стратегию и тактику деятельности предприятий и организаций, представляющих услуги для удовлетворения потребностей человека; обеспечивать комплексное обслуживание потребительских услуг.</p>	ОК 1-9, ПК 1.1-1.3, 2.1-2.6, 3.1-3.4, 4.1-4.4	156