

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан факультета среднего  
профессионального образования



Асмолова Е. В.  
(Ф.И.О.)

(подпись)

" 27 " 06 2019 г.

**АННОТАЦИИ  
РАБОЧИХ ПРОГРАММ**

Специальность

**43.02.14 Гостиничное дело**

Квалификация выпускника

**Специалист по гостеприимству**

Воронеж

## **АННОТАЦИЯ** **дисциплины ОГСЭ.01 Основы философии**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

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

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

**знать:**

- роль философии в жизни человека и общества, основы научной, философской и религиозной картин мира;

- основы философского учения о бытии; об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды.

**уметь:**

- ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста; ориентироваться в условиях быстро меняющихся социальных реалий.

**Содержание разделов дисциплины:**

Философия как мировоззренческая система. Античная философия. Средневековая христианская философия. Философия эпохи Возрождения. Философия Нового времени (XVII-XVIII вв.). Немецкая классическая философия. Понятие и основные направления неклассической философии. Русская религиозная философия XIX – XX вв. Бытие его виды уровни и формы. Сущностное содержание категории Бытие Природа человека и смысл его существования. Общество и культура как предметы философского анализа. Ценности, проблема их понимания классификации и демаркации. Ценностное отношение человека к миру. Философские проблемы сознания. Познание, его возможности и средства. Понятие, содержание и сущность глобальных проблем современности.

## **АННОТАЦИЯ** **дисциплины ОГСЭ.02История**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

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

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

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

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

**знать:**

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

- сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX - начале XXI вв.; геополитическую обстановку в современных реалиях;

- 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 нормативных правовых актов мирового и регионального значения;

**уметь:**

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

- формировать собственную гражданскую позицию;

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

**Содержание разделов дисциплины:**

Геополитические проблемы вт. пол. XX-XXI века.

Итоги и уроки Второй мировой войны. Создание ООН, НАТО, СЭВ, ОВД. «Холодная война» как форма межгосударственного противостояния. Вступление мировой цивилизации в эпоху научно-технической революции: экономические, социальные и политические последствия. Особенности социально-экономического, политического развития Советского союза (вторая половина 50-х – вторая половина 80-х гг. XX века).

Технологическое отставание стран Восточного блока (вторая половина 50-х – вторая половина 80-х гг. XX века). Внешняя политика СССР и стран социалистического лагеря по обеспечению разрядки международной напряженности. Особенности духовного, этнокультурного развития стран Европы и США (вт. пол. XX–н. XXI вв.)

Перестройка в СССР: противоречивый характер результатов. Новое политическое мышление. Гласность. Преобразования в социально-экономических и политических отношениях советского общества. Попытка государственного переворота 1991г. Распад СССР, образование СНГ. Экономические реформы 90-х гг. Становление рынка как регулятора общественного производства.

Формирование гражданского общества и правового государства: становление парламентаризма и института президента. Конституционный кризис в России 1993 г. и демонтаж системы власти Советов. Наука, культура, образование в рыночных условиях. Россия в мировых интеграционных процессах. Россия и СНГ, Россия – ЕС. Россия – США, Россия и мусульманский мир. Мировое сообщество и глобальные проблемы современности. Президентские выборы 2000 и 2004 года. В.В. Путин. Курс на укрепление государственности. Тенденции политического, социально-экономического и культурного развития страны в начале XXI века. Борьба с терроризмом. «Чеченская проблема». Выборы 2008, 2012. Д.А. Медведев и В.В. Путин. Новая внешнеэкономическая и политическая концепция РФ. Основы духовного развития современного российского общества.

## **АННОТАЦИЯ** **дисциплины ОГСЭ. 03 Психология общения**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
- ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

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

**знать:**

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

**уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- выбирать оптимальный стиль общения и взаимодействия в профессиональной деятельности.

**Содержание разделов дисциплины:**

Понятие общения, виды структура и функции. Общение и личность. Общение и деятельность. Восприятие и понимание в процессе общения. Общение как коммуникация. Общение как межличностное взаимодействие. Педагогическое и/или производственное общение. Этика делового общения. Деловое общение, создающее необходимые условия для эффективного сотрудничества. Нравственные критерии профессионального поведения. Критерии успеха делового общения. Место взаимодействия в структуре общения. Роли и ролевые ожидания в общении. Механизмы взаимопонимания. Виды социальных взаимодействий. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы.

Убеждение, ведение споров и дискуссий. Факторы и механизмы восприятия в процессе общения (фактор превосходства, фактор привлекательности, отношение к нам со стороны окружающих). Законы аргументации и убеждения (закон встраивания, закон минимализации аргументов, закон диалектичности, закон объективности и доказательности, закон демонстрации равенства и уважения, закон постепенности, закон этичности). Критика и самокритика. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Причины ошибок в межличностном восприятии

(«эффект первичности», «эффект новизны», «эффект ореола», «эффект проецирования», «имплицитная теория личности»).

Типология собеседников, тактика поведения с каждым из них. Конфликт в профессиональной деятельности. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Основные характеристики межличностных отношений.

Виды и функции взаимоотношений. Основные феномены межличностных отношений. Психологическая совместимость. Отклонения социального поведения.

## **АННОТАЦИЯ**

### **дисциплины ОГСЭ.04 Иностранный язык в профессиональной деятельности**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

**знать:**

-лексический (1 200 – 1 400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности;

-правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

-основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

-лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

-особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.

**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;

-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);

-понимать тексты на базовые профессиональные темы;

-участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

-строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

-кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);

-писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

**Содержание разделов дисциплины:**

Изучение лексических тем, знание лексического и грамматического минимума, необходимого для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности: Знакомство. Семья. Будущая профессия. Рабочий день. Квартира. Страна изучаемого языка. Родная страна. Родной город. Деловые поездки. Гостиницы, отели, кемпинги. Питание. Посещение магазинов. Культурно-развлекательная программа. Финансовые операции. Деловые контакты, переговоры, заключение сделки. Деловая жизнь в Германии. Экономическая система ФРГ.

## **АННОТАЦИЯ** **дисциплины ОГСЭ.05 Физическая культура**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

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

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

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения, укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

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

**знать:**

-о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни;

**уметь:**

-использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей.

**Содержание разделов дисциплины:**

Техника бега с низкого старта; совершенствование техники бега на короткие дистанции. Совершенствование техники на средние дистанции силовая подготовка. Совершенствование техники бега с низкого старта. Прыжковая подготовка. Техника бега на средние дистанции. Техника бега на длинные дистанции. Прыжковая подготовка. Совершенствование техники бега на средние и длинные дистанции. Аэробика. Атлетическая гимнастика. Ритмическая гимнастика.

Техника безопасности по лыжной подготовке; изучение техники попеременного двухшажного хода. Изучение техники одновременных ходов; преодоление подъёмов и спусков; совершенствование техники одношажного хода. Изучение техники бесшажного хода. Изучение техники спуска. Изучение техники конькового хода. Кросс по пересечённой местности с элементами спортивного ориентирования.

Волейбол, баскетбол. Правила игры в баскетбол и волейбол. Техника передачи мяча и остановки мяча в парах. Изучение техники верхней и нижней подачи. Изучение техники броска с различных дистанций. Изучение техники ведения мяча. Двусторонние игры по баскетболу и волейболу. Сов-ние командно-технических приёмов национальных видах спорта.



## **АННОТАЦИЯ** **дисциплины ОГСЭ.06Культурология**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

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

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

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

**знать:**

- формы и типы культур, основные культурно-исторические центры и регионы мира, закономерности их функционирования и развития;
- необходимый категориальный аппарат в сфере культурологии;
- способы приобретения, хранения и передачи культурного опыта.

**уметь:**

- объяснять феномен культуры, ее роль в человеческой деятельности;
- оценивать достижения культуры на основе знания исторического контекста их создания;
- ориентироваться в культурной среде современного общества;
- определять свои мировоззренческие позиции;
- использовать полученное культурологическое образование в своей профессиональной деятельности.

**Содержание разделов дисциплины:**

Научный статус и предмет культурологии, категориальный аппарат, сущность культуры, определение культуры, структура, черты, ее основные функции, взаимосвязь культуры и цивилизации, способы приобретения, хранения и передачи культурного опыта, культурная динамика. Человек. Общество. Электоральная культура и гражданственность. Политическая культура. Политическая власть и политический режим. Субъекты политики. Экономическая культура, культура производства, распределения, обмена, культура управления, культура труда; искусство и художественная культура. Первобытная культура, культура Древней Греции и Рима, культура европейского Средневековья и Ренессанса, Культура Европы Нового времени и Новейшего времени. Становление и общая характеристика культуры Древнерусского государства (IX – нач. XIII), культура русского Средневековья и Возрождения, петровские реформы и формирование русской национальной культуры (XVIII в.). Культура России XVIII-XX вв. Общественные настроения и их отражение в культуре XIX – начала XX века. Достижения в области литературы, музыки, балета, театра и спорта. Проблемы развития культуры России в современных условиях.

## **АННОТАЦИЯ** **дисциплины ОГСЭ. 07 Основы социологии и политологии**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

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

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

**знать:**

- о возникновении и развитии социологии как науки;
- о социологии личности как отрасли социологии;
- о социальных конфликтах и способах их разрешения;
- о социальном неравенстве, социальной стратификации и социальной мобильности;
- нормы поведения и социально-политические ценности;
- особенности процесса социализации личности;
- виды политических систем и политических режимов, значение человеческого измерения политики;
- особенности политических отношений и процессов в России и в мире;

**уметь:**

- самостоятельно анализировать и оценивать общество как систему
- уметь объяснять причины социальной напряженности, социальных конфликтов, самостоятельно прогнозировать их последствия и пути разрешения;
- применять социологические и политологические знания в повседневной жизни в своей профессиональной деятельности;
- уметь объяснять политическую и социальную ситуацию в России;
- ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире.

**Содержание разделов дисциплины:**

Предмет курса. Характеристика дисциплины, ее место и роль в системе подготовки. Понятие об объекте, предмете и методах исследования науки. Функции и структура социологии. Понятие социального. Западная социология XIX – начала XX века. Возникновение социологии как науки. О. Конт – родоначальник социологии. Марксистская социология. Особенности становления и развития социологии в России. Социология личности, как отрасль социологии. Личность как объект социологии. Социализация личности. Механизм социальной детерминации поведения личности в обществе. Этнические общности. Социальные и этносоциальные отношения. Причины и типы девиантного поведения. Типы девиаций. Социологический анализ устойчивых видов девиантного поведения. Понятие социального конфликта. Типология социальных конфликтов. Стадии, причины, острота и длительность социальных конфликтов. Способы разрешения социальных конфликтов. Становление социологии труда как науки. Мотивация труда. Повышение эффективности труда: проблемы, методы. Социальное неравенство и социальная стратификация. Социальная мобильность ее формы и механизм реализации. Законы и формы прогресса. Закон ускорения истории. Закон неравномерного развития. Понятие социального прогресса. Виды социального прогресса: реформа, революция. Регресс. Понятие и признаки общества.

Типология обществ. Простое общество.

Черты, характеризующие социальную организацию простых обществ. Вождества. Неолитическая революция. Сложное общество. Аграрное, индустриальное, постиндустриальное общества. Теория модернизации. Виды модернизации: органическая и неорганическая. Предмет политологии. Возникновение политологии. Объекты и предмет политологии. Система законов и категорий политологии. Методы познания и функции политологии. Сущность, структура и функции политической системы общества. Типология политических систем. Происхождение и формирование политических партий, их классификация и основные функции. Этапы становления партий. Определение партии. Структура партии. Основные функции партии. Классификация партий. Современные партийные систем, их структура и характеристика. Понятие политической элиты. Теории элит Г. Моски, В. Парето, М. Михельса и др. Система рекрутирования политической элиты. Сущность политической культуры. Уровни проявления политической культуры. Функции политической культуры. Понятие политической элиты. Социальное назначение элиты в обществе. Теории элит: классические, современные. Типы элит. Система отбора в элиту. Политическая элита в России. Особенности формирования и этапы эволюции. Понятие и природа политического лидерства. Особенности государства как политического института.

Понятие и признаки государства. Основные функции государства: внутренние, внешние. Теории происхождения государства. Природа и социальное назначение государства. Форма государства. Форма государственного правления. Форма государственного устройства. Политический режим. Типы государств. Исторические типы государства. Правовое государство. Социальное государство. Понятие политического режима. Политический режим как система методов осуществления государственной власти. Типы политических режимов: тоталитарный, авторитарный, демократический. Их признаки и особенности. Демократия: понятие, возникновение. Основные концепции теории демократии. Понятие политического режима. Политический режим как система методов осуществления государственной власти.

Типы политических режимов: тоталитарный, авторитарный, демократический. Их признаки и особенности. Демократия: понятие, возникновение. Основные концепции теории демократии.

## **АННОТАЦИЯ**

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

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

**знать:**

- основные понятия автоматизированной обработки информации;
- общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
- методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
- базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
- основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;

**уметь:**

- осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;
- пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
- пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию;
- использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
- обеспечивать информационную безопасность;
- применять антивирусные средства защиты информации;
- осуществлять поиск необходимой информации.

**Содержание разделов дисциплины:**

Архитектура персонального компьютера. Состав и структура персональных ЭВМ и вычислительных систем. Характеристика основных устройств ПК. Основные комплектующие системного блока и их характеристики Кодирование информации, единицы измерения информации. Структура хранения информации в ПК

Понятие операционной системы. Виды операционных систем. Функциональные назначения операционных систем. Средства хранения и переноса информации

Основные понятия, классификация и структура автоматизированных информационных систем. Классификация информационных систем. Глобальная сеть Интернет. История создания Всемирная паутина. Поисковые системы.

Текстовые редакторы как один из пакетов прикладного программного обеспечения, общие сведения о редактировании текстов. Основы конвертирования текстовых файлов. Оформление страниц документов, формирование оглавлений. Расстановка колонтитулов, нумерация страниц, буквица. Шаблоны и стили оформления. Работа с

таблицами и рисунками в тексте. Водяные знаки в тексте. Слияние документов. Издательские возможности редактора.

Электронные таблицы, базы и банки данных, их назначение, использование в информационных системах профессионального назначения. Расчетные операции, статистические и математические функции. Решение задач линейной и разветвляющейся структуры в ЭТ. Связь листов таблицы. Построение макросов. Дополнительные возможности EXCEL. База данных ACCESS. Основные типы данных. Объекты, атрибуты и связи. Формирование запроса-выборки.

Основы компьютерной графики. Форматы графических файлов. Способы получения графических изображений – рисование, оптический (сканирование). Растровые и векторные графические редакторы. Прикладные программы для обработки графической информации

Формы компьютерных презентаций. Графические объекты, таблицы и диаграммы как элементы презентации. Общие операции со слайдами. Выбор дизайна, анимация, эффекты, звуковое сопровождение

Функциональное назначение прикладных программ. Способы формирования запросов при обращении к базе данных. Ввод, редактирование и хранение данных.

Классификация сетей по масштабам, топологии, архитектуре и стандартам. Среда передачи данных. Типы компьютерных сетей. Эталонная модель OSI. Преимущества работы в локальной сети. Технология World Wide Web. Браузеры. Адресация ресурсов, навигация. Настройка Internet Explorer. Электронная почта и телеконференции. Мультимедиа технологии и электронная коммерция в Интернете. Основы языка гипертекстовой разметки документов. Форматирование текста и размещение графики. Гиперссылки, списки, формы. Инструментальные средства создания Web-страниц. Основы проектирования Web – страниц.

Информационная безопасность. Классификация средств защиты. Программно-технический уровень защиты. Защита жесткого диска. Защита от компьютерных вирусов. Виды компьютерных вирусов Организация безопасной работы с компьютерной техникой.

## **АННОТАЦИЯ**

### **дисциплины ЕН.02 Экологические основы природопользования**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

ОК01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

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

ОК07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

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

**знать:**

- факторы, определяющие устойчивость биосферы,
- характеристики возрастания антропогенного воздействия на природу,
- глобальные проблемы экологии и принципы рационального природопользования,
- методы снижения хозяйственного воздействия на биосферу,
- организационные и правовые средства охраны окружающей среды,
- способы достижения устойчивого развития.

**уметь:**

- осуществлять в общем виде оценку антропогенного воздействия на окружающую среду с учетом специфики природно-климатических условий;
- грамотно использовать нормативно-правовые акты при работе с экологической документацией.

**Содержание разделов дисциплины:**

Экология и природопользование: правила и принципы охраны природы; экологические задачи специалиста и человека; определение понятия «Экология»; задачи экологии, пути развития. Естественные и антропогенные источники загрязнений атмосферы, гидросферы и земельных угодий, степени загрязнения; классификация загрязняющих веществ и явлений. Определение степени загрязнения.

Рациональное использование природных ресурсов и охрана окружающей среды:

строение и газовый состав атмосферы; воздействие деятельности на газовый состав атмосферы; последствия загрязнения и нарушения газового баланса атмосферы; экономический ущерб; Природная вода; круговорот воды в природе; роль воды в природе и в хозяйственной деятельности человека; меры по предотвращению их истощения и загрязнения. Полезные ископаемые и их распространение; истощаемость минеральных ресурсов; основные направления по использованию и охране недр. Почва, ее состав и строение; роль почвы; хозяйственное значение почв; результаты антропогенного воздействия на почвы и меры по ее охране. Лес как важнейший ресурс планеты; антропогенное воздействие на лесные ресурсы планеты и его последствия.

Роль животных в круговороте веществ в природе и в жизни человека; причины вымирания животных. Охрана редких и вымирающих видов.

Мероприятия по защите планеты:

охрана ландшафтов; их классификация; особо охраняемые территории; антропогенные формы ландшафтов, их охрана. Государственная экологическая экспертиза предприятий и территорий; экологическая общественная экспертиза; паспортизация промышленных предприятий; организация рационального природопользования в России.

Правовые основы охраны атмосферы, гидросферы, недр, земель, растительного и животного мира, ландшафтов. История международного природоохранного движения; роль международных организаций в охране природы.

Экологический мониторинг. Экологически опасные факторы: биотические, абиотические и антропогенные. Нормативы качества окружающей среды. Виды загрязнения окружающей среды: ингредиентное (химическое), параметрическое (физическое), биоценотическое (на популяции). Экологизация производства; методы экологического управления; промышленная экология- научная основа рационального природопользования.

Источники экологического права; понятие об экологическом риске; экологическая экспертиза; экологическая паспортизация.

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

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

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

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

языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

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

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

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

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

**знать:**

- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологию коллектива;
- правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);
- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
- методику проведения тренингов для персонала.

**уметь:**

- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;
- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы.

**Содержание разделов дисциплины:**

1. Современное состояние индустрии гостеприимства. История становления и развития гостиничного дела. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом. Гостиничные услуги их стандартизация.

2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства. Теоретические и методологические основы управления. Функции управления гостиничным предприятием. Координация деятельности персонала структурного подразделения



гостиницы. Связующие процессы в управлении. Управление организационным поведением.

3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации. Найми отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства. Адаптация персонала в гостиницах. Оценка деятельности персонала гостиницы. Обучение и развитие персонала гостиницы.

## **Аннотация** **учебной дисциплины ОП. 02 Основы маркетинга гостиничных услуг**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

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

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

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

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.

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

**знать:**

- особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- 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;

**уметь:**

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

**Содержание разделов дисциплины:**

Сущность современного маркетинга и его социально-экономическое значение; основные определения, цели и задачи маркетинга, методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга, концепции маркетинга; маркетинг туристского и гостиничного продукта; роль и место гостеприимства в сфере услуг; маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи, функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения, взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями; современные

тенденции развития мировой индустрии гостеприимства; рынок гостиничных услуг и его компоненты; сегментация рынка гостиничных услуг, критерии и признаки сегментации, стратегии охвата целевого рынка; окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия; гостиничный продукт: характерные особенности, жизненный цикл гостиничного продукта, формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура, дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта; основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта, ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги, виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.

Методические основы маркетинговых исследований; формы организации и основные направления маркетинговых исследований; формирование продуктово-рыночной стратегии; новые гостиничные продукты и услуги, особенности их внедрения на рынок; цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия, особенности ценообразования в гостиничном бизнесе; определение и реализация ценовой стратегии; формирование сбытовой стратегии гостиничного предприятия; каналы сбыта гостиничных услуг; франчайзинг в системе гостиничного бизнеса; цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда, особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий; публик-релейшнз в индустрии гостеприимства; особенности формирования фирменного стиля предприятий гостеприимства; характеристика и особенности выставочной деятельности; исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения, необходимость изучения потребительского поведения, специфика организованных покупателей на рынке услуг; стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение, оценка эффективности средств стимулирования, организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.

**Аннотация**  
**учебной дисциплины ОП. 03 Правовое и документационное обеспечение**  
**профессиональной деятельности**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

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

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

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

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

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

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

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

**знать:**

- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.

**уметь:**

- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- 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;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

**Содержание разделов дисциплины:**

Раздел 1. Правовое обеспечение профессиональной деятельности

Введение. Правовое регулирование предпринимательской деятельности. Юридические лица и индивидуальные предприниматели. Сделки, представительство, сроки Предпринимательство. Права собственности. Юридические лица. Обязательственное право. Потребительское право. Правовое регулирование гостеприимства. Трудовое право. Правовое регулирование занятости и трудоустройства в Российской Федерации. Трудовой договор. Права, обязанности и ответственность предпринимателей. Рабочее время и время отдыха. Заработная плата и

ответственность за нарушение трудового законодательства. Административные правонарушения и административная ответственность. Нормы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения административных споров.

Раздел 2. Документационное обеспечение профессиональной деятельности

Документы и способы документирования. Функции, классификация документов. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Системы документации. Организация документооборота: значение, задача, функции, принципы. Организация регистрации документов и контроль исполнения документов. Системы и формы регистрации. Контроль исполнения документов. Организационно-распорядительная документация. Документы по профессиональной деятельности. Документы по личному составу. Организация оперативного хранения документов. Порядок ведения документации в гостинице.

## **Аннотация учебной дисциплины ОП. 04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

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

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

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

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

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.

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

**знать:**

- способы управления доходами гостиницы;
- методы управления продажами с учетом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

**уметь:**

- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

**Содержание разделов дисциплины:**

Основные понятия: отрасль, гостиничный сервис, субъект гостиничного сервиса, потребительский рынок. Современное состояние и перспективы развития гостиничного бизнеса. Способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ.

Организационно-правовые формы организаций. Особенности предпринимательской деятельности в гостиничном сервисе. Пути поиска экономической информации для профессиональной деятельности.

Предмет и метод бухгалтерского учета. Документирование как элемент метода бухгалтерского учета. Система счетов бухгалтерского учета и порядок отражения в них хозяйственных операций. Бухгалтерский баланс.

Материально-технические, трудовые и финансовые ресурсы гостиничной отрасли и организации, показатели их эффективного использования. Способы экономии ресурсов, основные энерго- и материалосберегающие технологии.

Краткая характеристика производственных и непроизводственных основных фондов. Основные фонды: сущность и назначение. Классификация основных фондов.

Оценка основных фондов гостиниц. Амортизация и износ основных фондов. Оборотный капитал: понятие, его состав и структура. Классификация. Оценка эффективности использования оборотных средств. Кругооборот оборотных средств, стадии кругооборота.

Учет производственных запасов и готовой продукции. Учет основных средств и нематериальных активов. Инвентаризация как элемент метода бухгалтерского учета.

Учет денежных средств. Учет расчетных операций. Учет кредитов банка и заемных средств.

Технико-экономические показатели деятельности гостиницы. Экономическая сущность издержек производства и обращения. Состав и номенклатура их статей. Способы управления доходами гостиницы. Ценообразование, виды тарифных планов и тарифная политика гостиницы. Механизмы ценообразования на услуги.

Методы максимизации доходов гостиницы. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы. Виды отчетности по продажам.

Учет затрат на производство и издержек обращения. Калькулирование готовой продукции.

Планирование деятельности организации. Стратегическое и текущее планирование. Организация производственного и технологического процессов в гостинице. Функции службы приема и размещения.

Учет расчетов по оплате труда. Формы оплаты труда. Синтетический учет расчетов по оплате труда. Расчет пособий по временной нетрудоспособности. Расчет отпускных.

Кадры гостиницы, принципы общения. Показатели по труду и их взаимосвязь. Списочный и явочный состав работников гостиницы. Пути повышения профессионального и личностного развития.

Основные понятия: оплата труда, заработная плата, минимальная заработная плата, тарифная ставка (оклад).

Формы оплаты труда в современных условиях. Фонд оплаты труда и его структура. Премииальные системы: обязательные элементы и принципы премирования в организации. Управленческие решения, контроль, самоконтроль. Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам. Методы управления продажами с учетом сегментации.

Учет расчетов по оплате труда. Учет процесса продажи и определение финансового результата. Бухгалтерская отчетность.

**Аннотация**  
**учебной дисциплины ОП. 05 Требования к зданиям и инженерным системам**  
**гостиничного предприятия**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

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 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 2.2. Организовать 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 3.2. Организовать 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.

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

**знать:**

-требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

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

-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;

-требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;

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

**уметь:**

-использовать ресурсо - и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности;

-контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания;

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

-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.



## **Содержание разделов дисциплины:**

Материально-техническая база туристских учреждений, состав основных фондов туристских учреждений, продукт «гостиница», алгоритм гостиничного проекта: основные понятия проектирования; этапы проектирования гостиничных предприятий; виды проектов; принципы проектирования; влияние месторасположения объекта на типологию гостиничных предприятий (туристская дестинация), основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов, основные тенденции архитектурного решения современных гостиниц, композиционные схемы помещений, конструктивные схемы гостиничных предприятий: бескаркасные, каркасные и с неполным каркасом; категории гостиниц, схемы функциональной организации малой бюджетной гостиницы и большой гостиницы повышенной категории, объемно-планировочное решение гостиничного объекта: основные блоки помещений и функциональные требования к ним, связь между отдельными блоками помещений.

Функциональное зонирование основных помещений гостиниц, требования к проектированию комплекса жилых и общественных помещений, современные архитектурные стили гостиничных предприятий, экстерьер здания и его влияние на создание интерьера, ландшафтная архитектура, социальные и композиционные основы интерьера; естественное и искусственное освещение в интерьере, проблема цвета в интерьере и его физиологическое воздействие на человека, колористическая композиция различных помещений гостиничного предприятия, мебельные стили в интерьере, требования к современным мебельным изделиям, меблировка жилых и общественных помещений гостиницы, декоративное искусство в художественном оформлении интерьера.

Общие требования к инженерно-техническому оборудованию гостиничных предприятий, требования ТУ, принципы подбора оборудования, назначение и состав инженерной инфраструктуры: санитарно-технические системы; лифтовое оборудование, энергетическое оборудование; телекоммуникационные системы, профессиональное технологическое оборудование (уборочные машины, оборудование прачечных и химчисток, оборудование службы приема и размещения); правила эксплуатации инженерного оборудования, система планово-предупредительного ремонта, управление системой жизнеобеспечения, автоматизация и диспетчеризация работы инженерного оборудования; использование системы жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих и безопасных условий труда.

Общая характеристика ресурсов, определение потребности гостиничного предприятия в материальных и технических ресурсах, контроль правильного использования материальных и технических ресурсов, роль ресурсосберегающих технологий в обеспечении прибыльности гостиницы; применение новых ресурсосберегающих технологий в эксплуатации инженерного оборудования и функционировании предметно-пространственной среды; автоматизация здания гостиницы как основной фактор экономного использования человеческих ресурсов, основные документы, регламентирующие охрану труда, организация охраны труда на предприятии.

Производственная экология и санитария, надзор и контроль по охране труда, ответственность работодателя и сотрудника за нарушение законодательных актов об охране труда; антитеррористическая и противокриминальная защита гостиничного объекта, действия персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях, организация пожарной безопасности в гостинице.

## **Аннотация учебной дисциплины ОП. 06 Иностранный язык (второй)**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

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 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

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

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

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

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

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

**знать:**

-лексический (1 200 – 1 400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности;

-правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

-основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

-лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

-особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.

**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;

-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);

-понимать тексты на базовые профессиональные темы;

-участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

-строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

-кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);

-писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

**Содержание разделов дисциплины:**

Изучение лексических тем, знание лексического и грамматического минимума, необходимого для минимального общения, связанного с профессиональной деятельностью: Знакомство. Моя биография. Моя будущая профессия. В магазине. Хобби. Германия. Австрия. Родная страна.

**Аннотация**  
**учебной дисциплины ОП. 07 Предпринимательская деятельность в сфере**  
**гостиничного бизнеса**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

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

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

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

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

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

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

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

**знать:**

– актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана. Структура плана для решения задач Порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей;

– основы предпринимательской деятельности. Основы финансовой грамотности. Правила разработки бизнес-планов. Порядок выстраивания презентации. Кредитные банковские продукты;

– методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

– методы планирования труда работников службы питания; структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;

– методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

– структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;

### **уметь:**

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий;
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи. Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Оформлять бизнес-план. Рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
- планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи.

### **Содержание разделов дисциплины:**

#### **1. Содержание предпринимательской деятельности.**

Понятия и сущность предпринимательства. Условия для развития предпринимательской деятельности. Предпринимательская деятельность и предпринимательские отношения. Типы и виды предпринимательства. Предпринимательская деятельность малых предприятий. Юридические основания для открытия предпринимательской деятельности. Сущность предпринимательской среды. Объекты и субъекты предпринимательской деятельности. Портрет современного предпринимателя. Товар (услуга) как объект предпринимательской деятельности.

#### **2. Предпринимательская идея и ее выбор.**

Предпринимательская идея и её выбор. Источники формирования предпринимательских идей. Методы выработки предпринимательских идей. Процесс генерации предпринимательской идеи. Общая схема предпринимательских действий. Основные типы ключевых факторов успеха. Основные стадии жизненного цикла товара: генерирование деловой идеи, экспертная оценка идей, сбор и анализ рыночной информации, Риск в предпринимательстве и угроза банкротства.

#### **3. Создание собственного дела.**

Новые бизнес-модели. Создание собственного дела. Основные этапы создания предпринимательской единицы. Порядок создания нового предприятия и его государственной регистрации. Лицензирование отдельных видов предпринимательской деятельности. Финансовое обеспечение деятельности предпринимательской единицы. Основные источники финансирования предпринимательской единицы. Механизм и формы государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства. Инфраструктура негосударственной поддержки предпринимательства.

#### **4. Анализ финансовых результатов деятельности организаций.**

Безубыточная деятельность как фактор обеспечения финансовой стабильности коммерческих организаций Система показателей эффективности производства и финансового состояния коммерческих организаций.

#### **5. Налогообложение предпринимательской деятельности.**

Налоговое регулирование предпринимательской деятельности. Общая система налогообложения. Специальные режимы налогообложения. Упрощенная система налогообложения. Налог на вмененный доход. Патентная система налогообложения

6. Технология бизнес - планирования предпринимательской деятельности.

Назначение, цели и задачи бизнес-планирования. Функции бизнес-планов. Внутренние и внешние адресаты бизнес-планов. Виды бизнес-планов. Структура бизнес-плана. Краткое содержание разделов бизнес-плана.

## **Аннотация учебной дисциплины ОП. 08 Безопасность жизнедеятельности**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

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

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

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

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

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

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайной ситуации.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда 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.

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

**знать:**

-принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;

-основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;

-основы воинской 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 использовании обязанностей военной службы.

**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 защиты и коллективной защиты от оружия массового поражения;
- применять первичные средства пожаротушения;
- ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;
- применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;
- владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;
- оказывать первую помощь пострадавшим.

**Содержание разделов дисциплины:**

Классификация чрезвычайных ситуаций. Чрезвычайные ситуации природного характера. Чрезвычайные ситуации техногенного характера, вызванные взрывами и пожарами. Чрезвычайные ситуации, связанные с выбросом сильнодействующих ядовитых веществ. Чрезвычайные ситуации, связанные с выбросом радиоактивных веществ.

Чрезвычайные ситуации, связанные с применением оружия массового поражения. Устойчивость промышленных объектов.

Гражданская оборона. Назначение гражданской обороны, задачи, структура. Организация защиты населения. Убежища. Эвакуация населения и объектов экономики. Ликвидация чрезвычайных ситуаций, связанных с выбросом радиоактивных веществ. Средства индивидуальной защиты.

Обеспечение национальной безопасности РФ. Национальные интересы России. Терроризм как серьезная угроза национальной безопасности России. Вооруженные силы Российской Федерации, структура, задачи. Основы военной службы. Виды ВС, рода войск и их назначение. Обязательная подготовка к военной службе. Правовые основы(льготы, права и свободы). Общевоинские уставы. Ритуалы Вооруженных Сил. Военная присяга. Прохождение военной службы по призыву, по контракту. Альтернативная служба. Военно-патриотическое воспитание: боевые традиции, войсковое товарищество. Символы воинской чести, доблести и славы. Ордена и почетные награды.

Основы медицинских знаний. Оказание первой помощи. Последствия от употребления наркотиков, алкоголя, табака. Виды переломов. Переломы различных частей тела. Виды кровотечений. Ушибы. Виды ожогов. Обморожение. Виды отравлений. Пути проникновения отравляющих веществ. Иммобилизация переломов. Особенности иммобилизации различных переломов. Остановка кровотечения. Оказание помощи при химических ожогах, при термических ожогах и обморожениях. Помощь при отравлениях, при поражении электрическим током. Реанимация.

## **Аннотация учебной дисциплины ОП. 09 Сервисная деятельность**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

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

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

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

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

**знать:**

-виды сервисной деятельности, особенности обслуживания потребителей в условиях частой смены технологий гостеприимства

-категории потребителей, особенности их поведения, принципы классификации услуг и их характеристики;

-характеристики и показатели качества сервисного обслуживания, методы оценки показателей конкурентоспособности гостиничных услуг;

**уметь:**

-диверсифицировать, комбинировать, видоизменять и совершенствовать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов;

-выявлять, анализировать спрос на гостиничные услуги в зависимости от категорий потребителей;

-применять методы оценки показателей конкурентоспособности гостиничных услуг для обеспечения качества сервисного обслуживания.

**Содержание разделов дисциплины:**

Исторические аспекты развития сервиса, виды сервисной деятельности; принципы классификации услуг, их характеристики; предоставление услуг как самостоятельного вида профессиональной деятельности.

Организация обслуживания потребителей. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг Инфраструктура обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человека. Категории потребителей, особенности обслуживания.

Общение как фактор отношений в сервисной деятельности, понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности, уровень организации контактной зоны предприятия на основе использования материальных, технических, информационных ресурсов. Консультирование потребителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

Характеристики и показатели качества сервисного обслуживания. Нормативные и правовые документы в области обслуживания и предоставления услуг. Мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.

Диверсификация, комбинирование, видоизменение и совершенствование сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными и иными традициями и запросами клиентов.



## **АННОТАЦИЯ**

### **дисциплины ОП. 10 Бизнес-планирование на предприятиях сферы обслуживания**

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

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

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

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

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

**знать:**

- структуру и основные разделы, разрабатываемые в бизнес-плане;
- функции и виды бизнес – планов, цели их разработки;
- современные методики бизнес – планирования;
- особенности бизнес - планирования в российской экономике.

**уметь:**

- осуществлять разработку бизнес-плана для действующего или вновь создаваемого предприятия сферы обслуживания;
- проводить технико-экономический, производственный, финансовый и маркетинговый анализ предлагаемого бизнес – проекта.

**Содержание разделов дисциплины:**

Сущность планирования и плана. Типы планирования и виды планов. Подходы к организации планирования. Принципы планирования. Сущность стратегического планирования. Сущность бизнес-плана, его цели и задачи. Структура и основные разделы, разрабатываемые в бизнес-плане. Характеристики процесса бизнес - планирования. Методы планирования и прогнозирования. Информационное обеспечение планирования. Особенности бизнес - планирования в российской экономике. Понятие бизнес-идеи. Содержание бизнес-идеи и способы ее представления. Презентация бизнес-идеи.

Титульный лист, оглавление, резюме, краткое содержание. Общее описание компании. Общее описание рынка и его целевых сегментов. Определение спроса на продукты (услуги). Анализ конкурентов. План продаж. Стратегия маркетинга. Описание местоположения. Производственный процесс и его обеспечение. Организационная структура управления. Кадровая политика и развитие персонала. План прибылей и убытков. План денежных потоков. Прогнозный баланс. Инвестиционный план и финансирование проекта. Виды рисков и методы их снижения. Анализ безубыточности. Оценка и анализ экономической эффективности проектов.

## **АННОТАЦИЯ**

### **профессионального модуля ПМ. 1 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения**

**Процесс изучения модуля направлен на формирование следующих компетенций:**

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

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

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

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

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

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

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

#### **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 сотрудников 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;

#### **иметь практический опыт в:**

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

#### **Содержание разделов профессионального модуля:**

**междисциплинарный курс МДК.1.1 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:**

1. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены. Секции и стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Требования к обслуживающему персоналу. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Телефонная служба. Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Системы и технологии службы приема и размещения. Процесс поселения в гостиницу. Категории гостей. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Дополнительные услуги. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Особенности обслуживания VIP-гостей. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд.

2. Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключение их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счета гостей и проведение расчетов с ними. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям. Формирование и поддержание информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Основные этапы завершающей стадии обслуживания гостей. Изучение стандартов качества обслуживания при выписке гостей. Функции кассира службы приема и размещения. Оборудование кассового отделения гостиницы. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. Формы расчетов платежными документами в сфере гостиничного сервиса. Способы оплаты проживания. Бухгалтерские документы и требования к их составлению. Порядок возврата денежных сумм гостю. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.

3. Служба ночного аудита: назначение, основные функции и правила выполнения. Ночной портье: функциональные обязанности. Портфолио гостя. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. Психологические основы делового общения. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Изучение норм и правил поведения персонала с гостями. Внешние и внутренние барьеры непонимания.

## **междисциплинарный курс МДК.1.2Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения:**

Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Организация приёма, регистрации гостей. Размещение гостей (предоставление номеров). Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Способы оплаты в гостиницах. Виды международных платежных систем. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.

### **Учебная практика УП. 1.01**

1. Инструктаж о прохождении учебной практики, технике безопасности. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.
2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно предоставляемых услуг.
3. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров.
4. 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.
5. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).
6. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.
7. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
8. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
9. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).
10. Оформление и подготовка счетов гостей.

### **Производственная практика ПП. 1.01**

1. Инструктаж о прохождении производственной практики, технике безопасности. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
2. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
3. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
4. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
5. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
6. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
7. Выполнение обязанностей ночного портье.
8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для ночного аудита.

9. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

## АННОТАЦИЯ

### профессионального модуля ПМ. 2 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

**Процесс изучения модуля направлен на формирование следующих компетенций у обучающегося:**

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 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

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

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

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

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

#### **знать:**

- 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;

#### **уметь:**

- 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;

#### **иметь практический опыт в:**

- разработки операционных процедур и стандартов службы питания;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.

## **Содержание разделов профессионального модуля:**

### **междисциплинарный курс МДК.2.1 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания:**

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

Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.

Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.

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

Специальные виды услуг и формы обслуживания.

Контроль и качество предоставления услуг потребителям.

### **междисциплинарный курс МДК.2.2 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания:**

Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса. Организация питания гостей.

Цели и задачи обслуживания. Подготовка к обслуживанию и приему гостей. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. Деловое общение. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление диалогов. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей. Знакомство с лексикой.

Этика и этикет.

Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания. Стили и методы подачи блюд и напитков. Введение и закрепление лексики. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса. Встреча, обслуживание гостей и прощание речи. Составление диалогов при заказе столов и мероприятий в ресторане отеля. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на иностранном языке. Организация службы Roomservice.

Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Составление диалогов при заказе и обслуживании банкетов и мероприятий в ресторане отеля. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.

Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах.

### **Учебная практика УП. 2.01**

1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.
2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.
3. Выполнение сервировки стола к обеду.
4. Выполнение сервировки стола к ужину.
5. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями
  - Silver service

- Банкетный сервис
- Шведский стол
- Gueridon Service

6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана, в период приема и оформления заказа, при расчете с гостями организаций службы питания.

7. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.

8. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.

### **Производственная практика ПП. 2.01**

1. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.

2. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.

3. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.

4. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.

5. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.

6. Распределение персонала по организациям службы питания.

7. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.

8. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.

9. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.

10. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.



## АННОТАЦИЯ

### профессионального модуля ПМ. 3 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Процесс изучения модуля направлен на формирование следующих компетенций у обучающегося:

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

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

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.

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

#### **знать:**

- 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;

#### **уметь:**

- 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;

#### **иметь практический опыт в:**

-разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;  
-планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

### **Содержание разделов профессионального модуля:**

#### **междисциплинарный курс МДК.3.1 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:**

1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. Персонал номерного фонда.

Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Нормы расхода чистящих и моющих средств. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.

Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление. Организация заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Правила обращения с магнитными ключами.

2. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». Уборочные материалы, техника, инвентарь. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.

Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.

Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.

Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице.

Воровство в гостинице. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.

## **междисциплинарный курс МДК.3.2 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:**

Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

### **Учебная практика УП. 3.01**

1. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.
2. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.
3. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.
4. Проведение различных видов уборочных работ.
5. Оформление документов на забытые вещи.
6. Использование в работе знаний иностранных языков.
7. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.
8. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.
9. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.

### **Производственная практика ПП. 3.01**

1. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования, оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
2. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.
3. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.
4. Работа с просьбами и жалобами гостей.
5. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.
6. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.
7. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.
8. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.
9. Оформление актов на списание малоценного инвентаря.

## **АННОТАЦИЯ**

**профессионального модуля ПМ. 4 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**

**Процесс изучения модуля направлен на формирование следующих компетенций у обучающегося:**

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

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

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

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

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.

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

**знать:**

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом 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 гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам;

**уметь:**

- 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 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.

**иметь практический опыт:**

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

**Содержание разделов профессионального модуля:****междисциплинарный курс МДК.4.1 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж:**

1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.

Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования. Внутреннее взаимодействие сотрудников службы бронирования.

2. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.

Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании,

агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.

Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. Ошибки операторов по бронированию.

3. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.

Технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования. Рынок автоматизированных систем управления.

### **междисциплинарный курс МДК.4.2 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж:**

Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.

#### **Учебная практика УП. 4.01**

1. Организация рабочего места.
2. Оформление бронирования с использованием телефона.
3. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.
4. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
5. Оформление индивидуального бронирования.
6. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.

#### **Производственная практика ПП. 4.01**

1. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
2. 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.

3. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.
4. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле.
5. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
6. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Внесение изменений в заказ на бронирование.
7. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.
8. Проведение SWOT – анализа гостиничного продукта, выявление его конкурентоспособности и конкурентоспособности гостиничного предприятия.
9. Изучение специфики ценовой политики гостиницы, факторов, влияющих на её формирование, систему скидок и надбавок.

## **АННОТАЦИЯ**

### **профессионального модуля ПМ. 5Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих и должностям служащих**

**Процесс изучения модуля направлен на формирование следующих компетенций у обучающегося:**

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.

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.

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

**знать:**

- 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;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

**уметь:**

- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
- 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;

**иметь практический опыт:**

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

### **Содержание разделов профессионального модуля:**

#### **междисциплинарный курс МДК.5.1 Горничная, портье:**

Основы организации труда, эргономики, охраны труда и техники безопасности;инструкция по технике безопасности и противопожарной безопасности; перечень дополнительных услуг и внутренний распорядок гостиницы; нормативные правовые документы, регламентирующие оказание услуг гостиничного сервиса; формы документов и порядок их заполнения.

Методы уборки и виды оборудования для уборки различных объектов; процедура приема смены; технологию и процедура производства работ по уборке помещений общего пользования и административных помещений;стандарты чистоты и гигиены,



установленные в гостинице; виды белья; стандарты заправки постелей, хранения чистого и использованного белья; приемы раскладки чистого белья на полки для хранения; правила хранения различных средств уборки; технология и процедуры производства работ по уборке помещений общего пользования и административных помещений; обслуживание лиц с ограниченными физическими возможностями; гостей – представителей различных культур, национальностей, религиозных конфессий; выявление дефектов и поломок в номерном фонде; осуществление экипировки номерного фонда по стандартам отеля.

#### **Учебная практика УП. 5.01**

1. Характеристика правил эксплуатации уборочного инвентаря. Подготовка к работе, комплектование тележки горничной.
2. Уборка ванных комнат.
3. Уборка заселенных номеров. Уборка свободных номеров.
4. Уборка служебных и общих помещений.
5. Демонстрация поведения в соответствии со стандартом в экстренных ситуациях.
6. Заполнение рабочего листа горничной. Составление «Отчета горничной о занятости номеров».