

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ШАХТИНСКИЙ ТЕХНИКУМ ДИЗАЙНА И СЕРВИСА «ДОН-ТЕКС»

СОГЛАСОВАНО:

ООО Гостиничное Дело  
(наименование предприятия) ОГРН 1026102770143  
Александр Николаевич  
подпись/Ф.И.О. руководителя или представителя  
М.П.

СОГЛАСОВАНО:

ООО Актив-Сервис  
гостиничного дела  
(наименование предприятия)  
Михаил Владимирович  
подпись/Ф.И.О. руководителя или представителя  
М.П.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор С.П. Сударкин

« 31 » августа 2022 г.

ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА  
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО  
(базовая подготовка)

Квалификация: специалист по гостеприимству  
Форма обучения - очная  
Нормативный срок обучения – 3 года 10 мес.  
на базе основного общего образования

г. Шахты  
2022 г

**основная профессиональная образовательная программа подготовки  
специалистов среднего звена  
по специальности среднего профессионального образования  
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

**Организация-разработчик:**

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Шахтинский техникум дизайна и сервиса «Дон-Текс»

**Авторы ППССЗ:**

Зам. директора по УР ГБПОУ РО «Дон-Текс»

*Золотовская* / О.И. Золотовская  
«31» *августа* 2022 г.

Преподаватель проф. дисциплин ГБПОУ РО «Дон-Текс»

*Шамаева* / И.А. Шамаева  
«31» *августа* 2022 г.

Преподаватель проф. дисциплин ГБПОУ РО «Дон-Текс»

*Выголовская* / А.С. Выголовская  
«31» *августа* 2022 г.

Мастер производственного обучения ГБПОУ РО «Дон-Текс»

*Смирнова* / Н.А. Смирнова  
«31» *августа* 2022 г.

Рассмотрена и одобрена на заседании ЦМК сервиса и информатики,

протокол № 1 от «31» *августа* 2022 г.

Руководитель ЦМК *Шамаева* /Шамаева И.А./

«31» *августа* 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

ООО гостиница  
«Николай»

(наименование предприятия)

Емельянов А.В.  
АВ

(подпись)

(Ф.И.О.)



СОГЛАСОВАНО:

ООО Актив-сервис  
гостиница «Замоск»

(наименование предприятия)

Воробьев Л.В.

(подпись)

(Ф.И.О.)



## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

основной профессиональной образовательной программы  
подготовки специалистов среднего звена  
по специальности среднего профессионального образования

**43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

срок обучения: 3 года 10 мес

### Сведения о предприятиях (организациях)

Название организации	Руководитель Ф.И.О.	Адрес, Телефон/факс
ООО гостиница «Николай»	Емельянов Андрей Васильевич	г. Шахты, ул. Садовая 11-Д
ООО Актив-сервис гостиница «Замоск»	Воробьев Л.В.	г. Шахты, РО, ул. Ясная, 264

### Документация, представленная для согласования:

1. ОПОП ППССЗ по специальности
2. Рабочий учебный план
3. График учебного процесса
4. Программа воспитания
5. Рабочие программы дисциплин
6. Рабочие программы профессиональных модулей
7. Рабочие программы учебной, производственной и преддипломной практики
8. Комплект контрольно-оценочных средств по профессиональным модулям
9. Программа государственной итоговой аттестации по специальности



## Содержание

стр.

1	Общие положения	
1.1	Аннотация	7
1.2	Характеристика профессиональной деятельности выпускника	8
1.3	Нормативно-правовые основы разработки образовательной программы	8
1.4	Требования к поступающим на обучение	10
1.5	Срок освоения программы и присваиваемые квалификации	11
1.6	Соответствие профессиональных модулей присваиваемым квалификациям	11
1.7	Распределение обязательной и вариативной части образовательной программы	12
2	Требования к результатам освоения образовательной программы	
2.1	Перечень общих компетенций	13
2.2	Перечень профессиональных компетенций по видам деятельности	13
2.3	Специальные требования	15
2.4	Перечень личностных результатов	15
2.5	Рабочая квалификация	18
3	Содержание требований к структурным элементам программы	
3.1	Спецификация профессиональных компетенций	20
3.2	Спецификация общих компетенций	43
4	Методическая документация, определяющая структуру и организацию образовательного процесса	
4.1	Учебный план	47
4.2	Контроль и оценка результатов освоения образовательной программы	49
4.3	Условия реализации образовательной программы	54
5	Организация образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.	61

## **ПРИЛОЖЕНИЯ:**

### **Приложение 1**

Матрица соответствия компетенций учебным дисциплинам

### **Приложение 2**

Календарный учебный график

### **Приложение 3**

Учебный план

### **Приложение 4**

Рабочие программы дисциплин (модулей)

### **Приложение 5**

Программы учебных и производственных практик

### **Приложение 6**

Справка о кадровом обеспечении

### **Приложение 7**

Справка о материально-техническом обеспечении

### **Приложение 8**

Программа воспитания

# ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

## 1.1. Аннотация

Содержание среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело определяется программой подготовки специалистов среднего звена (далее – образовательная программа).

Концептуальная база, лежащая в основе разработки образовательной программы:

- Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утверждён Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016г. №1552 (Зарегистрирован 26.12.2016г. №44974);

- Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц» утвержденный Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395);

- Профессиональный стандарт: 33.021 Горничная: Зарегистрировано в Минюсте России 22 сентября 2017 г. N 48308 Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 657н;

- Профессиональный стандарт: 33.022 Работник по приему и размещению гостей: Зарегистрировано в Минюсте России 22 сентября 2017 г. N 48310 Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 659н;

- требования, предъявляемые к участникам чемпионатов WorldSkills (WS) по компетенции «Администрирование отеля»;

- региональные требования.

Образовательный и профессиональный стандарты характеризуют квалификацию, необходимую выпускнику для осуществления определенного вида профессиональной деятельности, трудовой функции и используются в качестве основы для создания учебно-методического комплекса, при составлении программ профессиональных модулей и общепрофессиональных дисциплин, учебно-методических материалов, а также при выборе форм и методов обучения. В структуре учебно-методического комплекса содержатся спецификации профессиональных и общих компетенций, которые отражают содержание дисциплин и междисциплинарных курсов, а также связь профессиональных компетенций с

ресурсами, обеспечивающими освоение этих компетенций, требования к педагогическим кадрам, условиям реализации образовательной программы.

Результат освоения образовательной программы и сформированности компетенций подтверждается в рамках государственной итоговой аттестации, проводимой в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломной работы.

## **1.2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника**

**Область профессиональной деятельности**, в которой выпускники, освоившие образовательную программу, могут осуществлять профессиональную деятельность: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению **основных видов деятельности**, согласно получаемой квалификации специалиста среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело:

организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения;

организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;

организация деятельности сотрудников службы питания;

выполнение работ по профессии «Горничная»;

выполнение работ по профессии «Портъе».

Возможные места работы выпускников по специальности 43.02.14 Гостиничное дело: гостиницы, в т.ч. малые и иные средств размещения; специализированные (производственно-эксплуатационных) подразделения (служб) гостиниц и иных средств размещения.

## **1.3. Нормативно-правовые основы разработки образовательной программы**

Образовательная программа государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Ростовской области - комплекс нормативно-методической документации, регламентирующий содержание, организацию и оценку качества подготовки обучающихся и выпускников по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Нормативную правовую основу разработки образовательной программы составляют:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 февраля 2014 г. № 92 «Об утверждении правил участия объединений работодателей в мониторинге и прогнозировании потребностей экономики в квалифицированных кадрах, а также в разработке и реализации государственной политики в области профессионального образования и высшего образования»;

3. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утверждён Приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016г. №1552 (Зарегистрирован 26.12.2016г. №44974);

4. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.05.2014 г. № 594 (ред. от 09.04.2015 г.) «Об утверждении Порядка разработки примерных основных образовательных программ, проведения их экспертизы и ведения реестра примерных основных образовательных программ»;

5. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.01.2014 года № 36 (ред. от 11.12.2015) «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам среднего профессионального образования»;

6. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 г. № 464 (ред. от 15.12.2014); «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован в Минюст России 30.07.2013 г. № 29200);

7. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18.04.2013 г. № 291 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования» (зарегистрирован в Минюст России 14.06.2013 г. № 28785);

8. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 16.08.2013 г. № 968 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован в Минюст России от 01.11.2013 г. № 30306)



9. Приказ Минтруда России от 7.05.2015 № 282н «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 № 37395);

10. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 657н "Об утверждении профессионального стандарта 33.021 «Горничная»;

11. Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта 33.022 «Работник по приему и размещению гостей» от 05 сентября 2017 г. № 659н. Приказ Министерства образования и науки РФ

12. Локальные нормативные акты ГБПОУ РО «Шахтинский техникум дизайна и сервиса «Дон-Текс»».

#### **1.4. Требования к поступающим на обучение**

Прием на обучение осуществляется по заявлениям лиц, имеющих основное общее образование. Требуется владение русским языком, так как обучение в техникуме ведется на государственном языке Российской Федерации – русском языке.

Документы, предъявляемые поступающим при подаче заявления:

- гражданами Российской Федерации: оригинал или ксерокопия документов, удостоверяющих личность и гражданство; оригинал или ксерокопию документа об образовании и (или) квалификации; 4 фотографии;
- иностранными гражданами, лицами без гражданства, в т.ч. соотечественниками, проживающими за рубежом: копию документа, удостоверяющего личность поступающего, либо документ, удостоверяющих личность иностранного гражданина в Российской Федерации, в соответствии со статьей 10 Федерального закона от 25 июля 2002 г. №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»; оригинал документа иностранного государства об образовании и (или) о квалификации (или его заверенную в установленном порядке копию), если удостоверяемое указанным документом образование признается в Российской Федерации на уровне соответствующего образования в соответствии со статьей 107 Федерального закона; заверенный в установленном порядке перевод на русский язык документа иностранного государства об образовании и (или) 7 квалификации и приложения к нему; копии документов или иных доказательств, подтверждающих принадлежность соотечественника, проживающего за рубежом, к группам, предусмотренным статьей 17 Федерального закона от 24 мая 1999 г. №99-ФЗ «О государственной политике Российской Федерации в отношении соотечественников за

рубежом; 4 фотографии.

### 1.5. Срок освоения программы и присваиваемые квалификации

Срок получения образования по образовательной программе в очной форме обучения и присваиваемая квалификация приводятся в таблице:

На базе	Наименование квалификаций по образованию	Сроки
основного общего образования	Специалист по гостеприимству	3года 10месяцев
среднего общего образования		2года 10 месяцев

### 1.6. Соответствие профессиональных модулей присваиваемым квалификациям

Наименование профессиональных модулей	Квалификации для специальностей СПО
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Специалист по гостеприимству
ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	Специалист по гостеприимству
ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Специалист по гостеприимству
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Специалист по гостеприимству
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: – Технология выполнения услуг по уборке номеров (11695 Горничная) – Организация работы портье (25627 Портье)	Горничная Портье

### 1.7. Распределение обязательной и вариативной части образовательной

## программы

Структура образовательной программы включает обязательную часть и часть, формируемую участниками образовательных отношений (вариативную часть).

Обязательная часть образовательной программы направлена на формирование общих и профессиональных компетенций и составляет не более 70 % от общего объема времени, отведенного на ее освоение.

Вариативная часть образовательной программы (30%) дает возможность расширения основных видов деятельности, к которым должен быть готов выпускник, освоивший образовательную программу, согласно получаемой квалификации, углубления подготовки обучающегося, а также получения дополнительных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами регионального рынка труда.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения образовательной программы у выпускника должны быть сформированы общие и профессиональные компетенции.

### **2.1. Перечень общих компетенций**

Выпускник, освоивший образовательную программу должен обладать общими компетенциями (далее - ОК):

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

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

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

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

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

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

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

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.

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

ОК11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

### **2.2 Перечень профессиональных компетенций по видам деятельности**

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими основным видам деятельности:

## **ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения**

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

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

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

## **ВД 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания**

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

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

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

## **ВД 3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

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.

## **ВД 4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**

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.

*Освоение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.*

## **Выполнение работ по профессии 11695 Горничная**

ПК 5.1. Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения.

ПК 5.2 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей

ПК 5.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств

## **Выполнение работ по должности служащего 25627 Портье**

ПК 5.4 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения

ПК 5.5 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

ПК 5.6 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

### **2.3 Специальные требования**

#### **Региональные компетенции выпускника по запросам работодателей**

*РК 1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации в Ростовской области.*

*РК 2. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта Ростовской области.*

*РК 3. Создавать новые туристские продукты и услуги с использованием информационных и коммуникационных технологий.*

*РК 4. Формировать и продвигать туристские продукты и услуги Ростовской области.*

*РК 5. Повышать энергоэффективность и внедрять энергосберегающие технологии в деятельность организации.*

### **2.4 Перечень личностных результатов**

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b>	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
--	---



Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	<b>ЛР 1</b>
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	<b>ЛР 2</b>
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	<b>ЛР 3</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	<b>ЛР 4</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	<b>ЛР 5</b>
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	<b>ЛР 6</b>
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	<b>ЛР 7</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	<b>ЛР 8</b>
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	<b>ЛР 9</b>
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	<b>ЛР 10</b>

Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	<b>ЛР 11</b>
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	<b>ЛР 12</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела	<b>ЛР 13</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
Осознающий себя членом общества на региональном и локальном уровнях, имеющим представление о Ростовской области как субъекте Российской Федерации, роли региона в жизни страны;	<b>ЛР 14</b>
Принимающий и понимающий цели и задачи социально-экономического развития донского региона, готовый работать на их достижение, стремящийся к повышению конкурентоспособности Ростовской области в национальном и мировом масштабах;	<b>ЛР 15</b>
Осознающий единство пространства донского края как единой среды обитания всех населяющих ее национальностей и народов, определяющей общность их исторических судеб; уважающий религиозные убеждения и традиции народов, проживающих на территории Ростовской области;	<b>ЛР 16</b>
Демонстрирующий уровень подготовки, соответствующий современным стандартам и передовым технологиям, потребностям регионального рынка и цифровой экономики, в том числе требованиям стандартов Ворлдскиллс;	<b>ЛР 17</b>
Способный работать в мультикультурных и мультиязычных средах, владеть навыками междисциплинарного общения в условиях постепенного формирования глобального рынка труда посредством развития международных стандартов найма и повышения мобильности трудовых ресурсов;	<b>ЛР 18</b>
Проявляющий эмоционально-ценностное отношение к природным богатствам донского края, их сохранению и рациональному природопользованию;	<b>ЛР 19</b>
Демонстрирующий навыки позитивной социально-культурной деятельности по развитию молодежного самоуправления (молодежные правительства, парламенты, студенческие советы, трудовые коллективы и др.), качества гармонично развитого молодого человека, его профессиональных и творческих	<b>ЛР 20</b>

достижений;	
Способный использовать различные цифровые средства и умения, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей в цифровой среде;	<b>ЛР 21</b>
Стремящийся к саморазвитию и самосовершенствованию, мотивированный к обучению, принимающий активное участие в социально-значимой деятельности на местном и региональном уровнях;	<b>ЛР 22</b>
Способный к трудовой профессиональной деятельности как к возможности участия в решении личных, региональных, общественных, государственных, общенациональных проблем.	<b>ЛР 23</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
Осознающий значимость профессионального развития в выбранной специальности	<b>ЛР 24</b>
Активно применяющий полученные знания на практике	<b>ЛР 25</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ГБПОУРО «Дон-Текс»</b>	
Имеющий потребность в создании положительного имиджа техникума	<b>ЛР 26</b>
Готовый принимать участие в соуправлении техникумом	<b>ЛР 27</b>

## **2.5 Рабочая квалификация**

Профессии рабочего, должности служащего, рекомендуемые к освоению в рамках образовательной программы:

Код по Перечню профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение, утвержденному приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 июля 2013 г. № 513 (с изменениями, внесенными <u>Приказом</u> Минобрнауки России от 27.06.2014 № 695	Наименование профессий рабочих, должностей служащих
11659	Горничная



### 3. СОДЕРЖАНИЕ ТРЕБОВАНИЙ К СТРУКТУРНЫМ ЭЛЕМЕНТАМ ПРОГРАММЫ

#### 3.1. Спецификация профессиональных компетенций

#### ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

##### Спецификация 1.1.

<b>ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</b>		
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
Планирование деятельности службы приема и размещения; оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы	Нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; структура и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;
<i>Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале(ПС)</i>	Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; <i>Определять численность и функциональные обязанности работников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.</i>	Методы планирования труда работников службы приема и размещения; <i>Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</i> Направленность работы подразделений службы приема и размещения; Функциональные обязанности работников; Правила работы с информационной базой данных гостиницы;
<p><b>Материально технические ресурсы.</b>            Тренинговый кабинет "Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования"  <u>Оборудование тренингового кабинета:</u>            персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, лотки для бумаги  <u>Программное обеспечение:</u>            Комплексная АСУ Lite PMS (программа бронирования).</p>		

##### Спецификация 1.2.

<b>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</b>
--

<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	<i>Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</i>	<i>Стандартное оборудование службы приема и размещения; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей</i>
Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	<i>Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных</i>	<i>Методика и виды проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения</i>
Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	<i>Организовывать деятельность работников службы приема и размещения</i>	<i>Кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения</i>
Координация деятельности подчиненных	<i>Регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); выполнять обязанности ночного портье; заказывать дополнительные</i>	<i>Организация службы приема и размещения; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; стандарты качества обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей; правила приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей; правила регистрации иностранных гостей; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита; культурную, историческую и туристическую информацию для данной местности (WS);</i>



	<p>услуги, (WS);  предоставлять туристическую информацию для гостей (WS)  эффективно справляться с неожиданными ситуациями (WS);  передавать смену, обеспечив, всей необходимой информацией (WS);  сохранять конфиденциальность гостя (WS);  демонстрировать уверенность в себе и в общении (WS);  запрашивать и принимать депозиты в соответствии с политикой отеля (WS);  вести счет вручную денежных средств и их эквивалентов (WS);</p>	<p>порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем (WS);  важность эффективных коммуникаций с гостями (WS);</p>
<p>Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p>	<p>Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p>	<p>Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы</p>
<p>Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения</p>	<p>Информировать работников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций</p>	<p>Правила поведения в конфликтных ситуациях; правила работы с возражениями гостей</p>
<p><b>Материально технические ресурсы.</b>  Тренинговый кабинет "Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования"  <b>Оборудование тренингового кабинета:</b>  персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, лотки для бумаги  <b>Программное обеспечение:</b>  Комплексная АСУ Lite PMS (программа бронирования).</p>		

### Спецификация 1.3.

<b>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</b>		
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
<p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и</p>	<p>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов</p>	<p>Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;</p>

регламентов службы приема и размещения	службы приема и размещения; Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; Анализировать результаты деятельности	<i>Критерии и показатели качества обслуживания;</i> <i>Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</i> <i>Категории гостей и особенности обслуживания;</i>
Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных;	Методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения;
Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	Контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей;	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
<p><b>Материально технические ресурсы.</b> Тренинговый кабинет "Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования" <u>Оборудование тренингового кабинета:</u> персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, лотки для бумаги <u>Программное обеспечение:</u> Комплексная АСУ Lite PMS (программа бронирования).</p>		

## **ВД 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания**

### **Спецификация 2.1.**

<b>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале</b>		
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам. Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;	<i>Осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</i> Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и	Нормативная документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания; ГОСТ Р 50647-2010. Услуги общественного питания. Термины и определения; ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования; ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация

	<p>персонале;          Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами;          Планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания</p>	<p>предприятий;          ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. задачи, функции, особенности организации разных типов и классов, методов и форм обслуживания;          правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;          нормы обслуживания, методики определения численности персонала для предоставления услуг высокого качества;          методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;          требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;          материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания;          нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей;  <i>Профессиональная лексика: персонал службы питания, требования к персоналу.</i></p>
--	---	---

**Материально технические ресурсы**

**Лаборатория «Учебный ресторан (или бар)»**

Оборудование:

Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья; блендер , кофемашина, льдогенератор, машина посудомоечная , салат-бар, шкаф винный, миксер для молочных коктейлей, блендер (ручной с дополнительной насадкой для взбивания), весы настольные электронные, кофемолка, микроволновая печь, миксер для коктейлей, миски нержавеющей сталь, моечная ванна двухсекционная, шкаф холодильный.

Инструменты:

Венчик, лопатки (металлические, силиконовые), мерный стакан, набор выемок (различной формы) комплекта, набор кастрюль 3л, 2л, 1.5л, 1л-15, набор ножей «поварская тройка», набор разделочных досок (пластик): желтая, синяя, зеленая, красная, белая, коричневая, набор ситейников 0.6л, 0.8л-15, насадки для кондитерских мешков подставка для разделочных досок, половник, сито, сифон, сковорода, слайсер, шипцы кулинарные универсальные.

**Спецификация 2.2.**

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

Действия	Умения	Знания
Организация деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; Осуществлять расчет с посетителя.	Этапов процесса обслуживания; Технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандарты организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; <i>Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке</i>
Координация деятельности работников службы питания	выполнять регламенты службы питания; формировать фонд нормативных и технических документов службы питания на современном уровне; <i>использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</i>	регламенты службы питания; НТД регламентирующие работу службы питания; документооборот службы питания; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением;

**Материально технические ресурсы**

**Лаборатория** «Учебный ресторан (или бар)»

Оборудование:

Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья; блендер , кофемашина, льдогенератор, машина посудомоечная , салат-бар, шкаф винный, миксер для молочных коктейлей, блендер (ручной с дополнительной насадкой для взбивания), весы настольные электронные, кофемолка, микроволновая печь, миксер для коктейлей, миски нержавеющей сталь, моечная ванна двухсекционная, шкаф холодильный.

Инструменты:

Венчик, лопатки (металлические, силиконовые), мерный стакан, набор выемок (различной формы) комплекта, набор кастрюль 3л, 2л, 1.5л, 1л-15, набор ножей «поварская тройка», набор разделочных досок (пластик): желтая, синяя, зеленая, красная, белая, коричневая, набор сотейников 0.6л, 0.8л-15, насадки для кондитерских мешков подставка для разделочных досок, половник, сито, сифон, сковорода, слайсер, шипцы кулинарные универсальные.

**Спецификация 2.3.**

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

Действия	Умения	Знания
----------	--------	--------

<p>Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания</p> <p>Оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса.</p>	<p><i>контролировать деятельность работников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т.ч. на иностранном языке.</i></p> <p>Разрабатывать, корректировать и контролировать стандарты обслуживания и продаж.</p> <p>Разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания;</p> <p>Эффективно решать вопросы, возникшие в незапланированной ситуации.</p>	<p>Специальных видов услуг и форм обслуживания;</p> <p>специализированных технологий и информационных программ, используемых в работе службы питания;</p> <p><i>Профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке</i></p> <p>методы оценки качества предоставленных услуг;</p> <p>нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества;</p> <p>особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы</p> <p>Критерии и показатели качества обслуживания;</p>
---	--	---

**Материально технические ресурсы**

**Лаборатория «Учебный ресторан (или бар)»**

Оборудование:

Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья; блендер, кофемашина, льдогенератор, машина посудомоечная, салат-бар, шкаф винный, миксер для молочных коктейлей, блендер (ручной с дополнительной насадкой для взбивания), весы настольные электронные, кофемолка, микроволновая печь, миксер для коктейлей, миски нержавеющей сталь, моечная ванна двухсекционная, шкаф холодильный.

Инструменты:

Венчик, лопатки (металлические, силиконовые), мерный стакан, набор выемок (различной формы) комплекта, набор кастрюль 3л, 2л, 1.5л, 1л-15, набор ножей «поварская тройка», набор разделочных досок (пластик): желтая, синяя, зеленая, красная, белая, коричневая, набор сотейников 0.6л, 0.8л-15, насадки для кондитерских мешков подставка для разделочных досок, половник, сито, сифон, сковорода, слайсер, шипцы кулинарные универсальные.

**ВД 3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

**Спецификация 3.1.**

<b>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</b>		
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
<p>Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>	<p>осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>	<p>правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>

планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами;	методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей;
--	--	--

#### **Материально технические ресурсы**

Тренинговый кабинет «Гостиничный номер» (стандарт с 2-мя кроватями)

##### Оборудование учебного тренингового кабинета:

Бра, верхний светильник, гладильная доска, душевая кабина, зеркало, кондиционер, кресло, кровать одноместная, мини – бар, настольная лампа (напольный светильник), прикроватные тумбочки, пылесос, раковина, стол, стул, телевизор, телефон, унитаз, утюг, шкаф, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, санитарно – гигиенические принадлежности.документации, ЭОР.

### Спецификация 3.2.

<b>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</b>		
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы цели, средства и формы обслуживания технологии организации процесса обслуживания гостей регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице	задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице требования к обслуживающему персоналу, целями деятельности гостиницы
Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы	кадровый состав службы, его функциональные обязанности; квалификационные характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса требования к персоналу гостиничного предприятия



		<p>порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы</p>
<p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p>	<p>выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности</p>	<p>виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность;</p> <p>особенности системы стимулирования работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. различных категорий работников;</p> <p>система мотивации и оплаты труда</p>
<p>Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке</p>	<p>Выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации;</p> <p>разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных</p> <p>организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования;</p> <p>рассчитывать норму расхода моющих средств;</p> <p>организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</p> <p>контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья;</p> <p>составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки;</p> <p>организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих;</p>	<p>Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>требования к их формированию;</p> <p>правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах;</p> <p>правила техники безопасности, противопожарной безопасности;</p> <p>правила поведения работников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</p> <p>перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги;</p> <p>правила и особенности применения чистящих и моющих средств;</p> <p>основные виды уборочных работ; виды и последовательность уборочных операций;</p> <p>правила техники безопасности при проведении уборочных работ;</p> <p>порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</p> <p>правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;</p> <p>состояние оборудования;</p> <p>порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и</p>

	<p>принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг;</p> <p>организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;</p> <p>составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»;</p> <p>осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций;</p> <p>принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта;</p> <p>работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах;</p> <p>проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;</p> <p>составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;</p> <p>организовывать работу с ключами от гостиничных номеров;</p> <p>организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами;</p> <p>заполнять документацию</p>	<p>получения готовых заказов;</p> <p>принципы и технологии организации досуга и отдыха;</p> <p>виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;</p> <p>основные правила проведения инвентаризации;</p> <p>правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;</p> <p>порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;</p> <p>правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;</p> <p>правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;</p> <p>правила обращения с магнитными ключами;</p> <p>правила организации хранения ценностей, проживающих;</p> <p>правила заполнения документации на хранение личных вещей, проживающих в гостинице;</p> <p>требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ;</p> <p>рациональную организацию труда на рабочем месте;</p> <p>терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>
--	---	--

	<p>при пользовании депозитной ячейкой; оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке</p>	
<p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p>	<p>осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;</p>	<p>особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>
<p><b>Материально технические ресурсы</b> Тренинговый кабинет «Гостиничный номер» (стандарт с 2-мя кроватями) <u>Оборудование учебного тренингового кабинета:</u> Бра, верхний светильник, гладильная доска, душевая кабина, зеркало, кондиционер, кресло, кровать одноместная, мини – бар, настольная лампа (напольный светильник), прикроватные тумбочки, пылесос, раковина, стол, стул, телевизор, телефон, унитаз, утюг, шкаф, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, санитарно – гигиенические принадлежности.</p>		

### Спецификация 3.3.

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

<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать процесс обслуживания гостей; анализировать результаты деятельности	правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; критерии и показатели качества обслуживания; критерии оценки качества обслуживания
Выявление показателей качества обслуживания	выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания	критерии оценки качества обслуживания; методы оценки качества предоставленной услуги
<p><b>Материально технические ресурсы</b>  Тренинговый кабинет «Гостиничный номер» (стандарт с 2-мя кроватями)  Оборудование тренингового кабинета:  Бра, верхний светильник, гладильная доска, душевая кабина, зеркало, кондиционер, кресло, кровать одноместная, мини – бар, настольная лампа (напольный светильник), прикроватные тумбочки, пылесос, раковина, стол, стул, телевизор, телефон, унитаз, утюг, шкаф, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, санитарно – гигиенические принадлежности.</p>		

#### **ВД 4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.**

##### Спецификация 4.1.

<b>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</b>		
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
Планирование деятельности службы бронирования и	Осуществлять планирование, деятельности	Структура и место службы бронирования и продаж в системе

<p>продаж; Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>службы бронирования и продаж; Оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; Определять численность и функциональные обязанности работников, в соответствии с особенностями рынка и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта</p>	<p>управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; методика определения потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; направления работы отделов бронирования и продаж; <i>функциональные обязанности работников службы бронирования и продаж (WS)</i> <i>рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка (WS)</i></p>
<p><b>Материально технические ресурсы</b> Тренинговый кабинет «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования» <u>Оборудование тренингового кабинета:</u> персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, лотки для бумаги <u>Программное обеспечение:</u> Комплексная АСУ Lite PMS (программа бронирования).</p>		

## Спецификация 4.2.

<b>ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</b>		
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
<p>Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p>	<p>Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов;</p>	<p>Организационные и правовые основы деятельности службы бронирования и продаж (WS) задачи, функции и особенности работы службы бронирования и продаж (WS) требования к сотрудникам службы (WS)</p>
<p>Координация деятельности подчиненных</p>	<p>Оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; осуществлять гарантированное бронирование различными методами; аннулировать бронирование; владеть технологией ведения телефонных переговоров; консультировать</p>	<p>виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; (WS) состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;</p>

	<p>потребителей о применяемых способах бронирования; (WS) использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать предложения по увеличению эффективности каналов сбыта разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; планировать и прогнозировать продажи</p>	<p>правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных туристов, компаний, турагентств, туроператоров; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; правила аннулирования бронирования; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; (WS) способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; виды каналов сбыта гостиничного продукта подходы к сегментации клиентов, методики составления профиля клиента, особенности работы с различными категориями гостей; основы ценообразования, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия; особенности ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия; методы расчета цены гостиничных услуг и управления доходами; понятие и варианты тарифов методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования и выделения его конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; (WS) каналы и технологии продаж гостиничного продукта; методы максимизации доходов гостиницы; методики оценки конкурентного окружения, психологические модели потребительских мотиваций</p>
--	---	--



Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта	Кадровый состав службы бронирования и продаж, его функциональные обязанности; квалификационные характеристики должностей (профессий) гостиничной сферы; профессиональные компетенции сотрудника службы бронирования и продаж гостиницы и основы его самопрезентации; требования к персоналу; порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы бронирования и продаж гостиницы; каналы сбыта: внешние, в частности, gds, и внутренние – и особенности работы с ними
Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности	Виды стимулирования труда персонала службы бронирования и продаж, их эффективность; Принципы создания системы «лояльности»
Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;	Особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы
Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;	Методика и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения
<p><b>Материально технические ресурсы</b>  Тренинговый кабинет «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»  <b>Оборудование тренингового кабинета:</b>  персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, лотки для бумаги  <b>Программное обеспечение:</b>  Комплексная АСУ Lite PMS (программа бронирования).</p>		

### Спецификация 4.3.

<b>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества продажи гостиничного</b>		
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
Оценка выполнения сотрудниками стандартов	Контролировать соблюдение сотрудниками	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности,

работы и регламентов службы бронирования и продаж	требований охраны труда в процессе работы в службе бронирования и продаж; Контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж Анализировать результаты деятельности Разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.	производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе работы с клиентами; Стандарты работы и регламенты службы бронирования и продаж; критерии и показатели качества деятельности; Современные методы и технологии повышения эффективности работы по сбыту гостиничного продукта
Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж	Выбирать и определять показатели качества работы службы бронирования и продаж, Определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; Разрабатывать и представлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	Критерии и методы оценки качества работы службы бронирования и продаж; Критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам
<p><b>Материально технические ресурсы</b> Тренинговый кабинет «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования» <u>Оборудование тренингового кабинета:</u> персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, лотки для бумаги <u>Программное обеспечение:</u> Комплексная АСУ Lite PMS (программа бронирования).</p>		

## ***ВД 5. Выполнение работ по профессии 11695 «Горничная».***

### ***Спецификация 5.1.***

<b><i>ПК 5.1</i></b> Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения		
<b><i>Действия</i></b>	<b><i>Умения</i></b>	<b><i>Знания</i></b>
встреча и регистрация гостей гостиничного	осуществлять регистрацию российских и	нормативные правовые акты Российской Федерации,

<p>комплекса или иного средства размещения; ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>иностранцев, гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о оказываемой помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>деятельность средств размещения; правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; основы этики, этикета и обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>
---	---	--

#### **Материально технические ресурсы**

Тренинговый кабинет «Гостиничный номер» (стандарт с 2-мя кроватями)

Оборудование тренингового кабинета

Бра, верхний светильник, гладильная доска, душевая кабина, зеркало, кондиционер, кресло, кровать одноместная, мини – бар, настольная лампа (напольный светильник), прикроватные тумбочки, пылесос, раковина, стол, стул, телевизор, телефон, унитаз, утюг, шкаф, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведерко для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, санитарно – гигиенические принадлежности.

## Спецификация 5.2.

<b>ПК 5.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>		
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
Практический опыт: выдача и хранение	Умения: хранить ключи и ценности гостей в	Нормативные правовые акты

<p>ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения; прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p>	<p>Соответствии скомплекса или иного средства размещения; осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения правилами гостиничного</p>	<p>Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения . Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения Требования охраны труда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>
<p><b>Материально технические ресурсы</b> Тренинговый кабинет «Гостиничный номер» (стандарт с 2-мя кроватями) <u>Оборудование тренингового кабинета</u> Бра, верхний светильник, гладильная доска, душевая кабина , зеркало, кондиционер, кресло, кровать одноместная, мини – бар, настольная лампа (напольный светильник), прикроватные</p>		

тумбочки, пылесос, раковина, стол, стул, телевизор, телефон, унитаз, утюг, шкаф, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, санитарно – гигиенические принадлежности.

### Спецификация 5.3

<b>ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>		
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
<p>Практический опыт: проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.</p>	<p>Умения: осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p>	<p>Знания: нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации, размещения и российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы требования охраны труда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>
<p><b>Материально технические ресурсы</b>  Тренинговый кабинет «Гостиничный номер» (стандарт с 2-мя кроватями)  <u>Оборудование тренингового кабинета</u>  Бра, верхний светильник, гладильная доска, душевая кабина, зеркало, кондиционер, кресло, кровать одноместная, мини – бар, настольная лампа (напольный светильник), прикроватные тумбочки, пылесос, раковина, стол, стул, телевизор, телефон, унитаз, утюг, шкаф, одеяло, подушка, покрывало, комплект постельного белья, шторы, напольное покрытие, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора, держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица, полотенце для тела, полотенце для ног, салфетка на раковину, полотенце коврик, санитарно – гигиенические принадлежности.</p>		

### **ВД 5. Выполнение работ по должности служащего 25627 Портъё**

## Спецификация 5.4

<b>ПК.5.4 Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения</b>		
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
<p>Практический опыт: осуществление действий по приемке, регистрации и размещению гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;</p> <p>Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения</p> <p>Выдаче зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировании гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Умения: осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей; регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, огостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); составлять и обрабатывать необходимую документацию;</p>	<p>Знания: функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей; стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; правила работы с информационной базой данных гостиницы; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации и размещения гостей; правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей;</p>
<p><b>Материально технические ресурсы</b></p> <p>Тренинговый кабинет "Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования"</p> <p><u>Оборудование тренингового кабинета:</u> персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, лотки для бумаги</p> <p><u>Программное обеспечение:</u> Комплексная АСУ Lite PMS (программа бронирования).</p>		

## Спецификация 5.5

<b>ПК.5.5 Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>		
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>

	<p>Умения:  организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;  информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;</p>	<p>Знания:  правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;  основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;  категории гостей и особенности их обслуживания  правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;  виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;  правила поведения в конфликтных ситуациях;  правила работы с возражениями гостей</p>
--	--	--

**Материально технические ресурсы**

Тренинговый кабинет "Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования"

Оборудование тренингового кабинета:

персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, лотки для бумаги

Программное обеспечение:

Комплексная АСУ Lite PMS (программа бронирования).

Спецификация 5.6

<b>ПК.5.6 Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>		
<b>Действия</b>	<b>Умения</b>	<b>Знания</b>
	<p>Умения: оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;  составлять и обрабатывать необходимую документацию;  осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проходам гостей</p>	<p>Знания:  правила работы с информационной базой данных гостиницы;  принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;  стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей;  критерии и показатели качества обслуживания;  правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;  виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм</p>

		гостям; правила поведения в конфликтных ситуациях; правила работы с возражениями гостей
<p><b>Материально технические ресурсы</b>          Тренинговый кабинет "Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования"  <u>Оборудование тренингового кабинета:</u>          персональный компьютер, стойка ресепшн, телефон, многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс), мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт), сейф, POS-терминал, шкаф для папок, детектор валют, лотки для бумаги</p> <p><u>Программное обеспечение:</u>          Комплексная АСУ Lite PMS (программа бронирования).</p>		



### 3.2. Спецификация общих компетенций

Дискрипторы (показатели сформированности)	Умения	Знания
<b>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Распознавание сложных проблемных ситуаций в различных контекстах.</li> <li>– Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности.</li> <li>– Определение этапов решения задачи.</li> <li>– Определение потребности в информации.</li> <li>– Осуществление эффективного поиска.</li> <li>– Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных.</li> <li>– Разработка детального плана действий.</li> <li>– Оценка рисков на каждом шагу.</li> <li>– Оценка плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте.</li> <li>– Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.</li> <li>– Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы.</li> <li>– Составить план действия.</li> <li>– Определить необходимые ресурсы.</li> <li>– Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах.</li> <li>– Реализовать составленный план.</li> <li>– Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить.</li> <li>– Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</li> <li>– Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях</li> <li>– Методы работы в профессиональной и смежных сферах.</li> <li>– Структура плана для решения задач.</li> <li>– Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</li> </ul>
<b>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач</li> <li>– Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты.</li> <li>– Структурирование отобранной информации в соответствии с параметрами поиска.</li> <li>– Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Определять задачи поиска информации.</li> <li>– Определять необходимые источники информации</li> <li>– Планировать процесс поиска.</li> <li>– Структурировать получаемую информацию.</li> <li>– Выделять наиболее значимое в перечне информации.</li> <li>– Оценивать практическую значимость результатов поиска.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности.</li> <li>– Приемы структурирования информации.</li> <li>– Формат оформления результатов поиска информации.</li> </ul>

	– Оформлять результаты поиска.	
<b>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</b>		
– Использование актуальной нормативно-правовой документацию по специальности. – Применение современной научной профессиональной терминологии. – Определение траектории профессионального развития и самообразования.	– Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности. – Выстраивать траектории профессионального и личностного развития.	– Содержание актуальной нормативно-правовой документации. – Современная научная и профессиональная терминология. – Возможные траектории профессионального развития и самообразования.
<b>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</b>		
– Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. – Планирование профессиональной деятельности	– Организовывать работу коллектива и команды. – Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	– Психология коллектива. – Психология личности. – Основы проектной деятельности.
<b>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</b>		
– Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. – Проявление толерантности в рабочем коллективе.	– Излагать свои мысли на государственном языке. – Оформлять документы.	– Особенности социального и культурного контекста. – Правила оформления документов.
<b>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</b>		
– Понимать значимость своей специальности. – Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей.	– Описывать значимость своей специальности – Презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности.	– Сущность гражданско-патриотической позиции. – Общечеловеческие ценности. – Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности.
<b>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</b>		
– Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. – Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте.	– Соблюдать нормы экологической безопасности. – Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности.	– Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. – Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности.

		– Пути обеспечения ресурсосбережения.
<b>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Сохранение и укрепление здоровья посредством использования средств физической культуры.</li> <li>– Поддержание уровня физической подготовленности для успешной реализации профессиональной деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей.</li> <li>– Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности.</li> <li>– Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека.</li> <li>– Основы здорового образа жизни.</li> <li>– Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности.</li> <li>– Средства профилактики перенапряжения.</li> </ul>
<b>ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.</li> <li>– Использовать современное программное обеспечение.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Современные средства и устройства информатизации.</li> <li>– Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.</li> </ul>
<b>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языках.</li> <li>– Ведение общения на профессиональные темы.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые).</li> <li>– Понимать тексты на базовые профессиональные темы.</li> <li>– Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.</li> <li>– Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности.</li> <li>– Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы.</li> <li>– Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика).</li> <li>– Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.</li> <li>– Особенности произношения.</li> <li>– Правила чтения текстов профессиональной</li> </ul>

	– Писать простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы.	направленности.
<b>ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Определение инвестиционной привлекательности коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности.</li> <li>– Составлять бизнес-план.</li> <li>– Презентовать бизнес-идею.</li> <li>– Определение источников финансирования.</li> <li>– Применение грамотных кредитных продуктов для открытия дела.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи.</li> <li>– Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности.</li> <li>– Оформлять бизнес-план.</li> <li>– Рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Основы предпринимательской деятельности.</li> <li>– Основы финансовой грамотности.</li> <li>– Правила разработки бизнес-планов.</li> <li>– Порядок выстраивания презентации.</li> <li>– Кредитные банковские продукты.</li> </ul>

## 4.МЕТОДИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ, ОПРЕДЕЛЯЮЩАЯ СТРУКТУРУ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

### 4.1.Учебный план

Учебный план основной профессиональной образовательной программы определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности и, если иное не установлено настоящим Федеральным законом, формы промежуточной аттестации обучающихся.

При формировании учебного плана по специальности 43.02.14 Гостиничное дело на базе среднего общего образования (Приложение 1) учитывались следующие нормы:

#### Структура и объем образовательной программы

Индекс	Наименование учебных циклов	Объем образовательной программы, час.	Обязательная часть, час.	Вариативная часть, час.
	Общеобразовательная подготовка	<b>1476</b>	1476	
	Профессиональная подготовка	<b>4464</b>	2952	1296
ОГСЭ	Общий гуманитарный и социально-экономический цикл	542	468	32
ЕН	Математический и общий естественнонаучный цикл	156	144	8
ОП	Общепрофессиональный цикл	1030	612	358
П	Профессиональный цикл	2520	1728	898
ГИА	Итоговая аттестация	216	216	-
	Итого	<b>5940</b>	4644	<b>1782</b>

Перечень, содержание, объем и порядок реализации дисциплин и модулей образовательной программы определены с учетом ПООП по специальности.

В общем гуманитарном и социально-экономическом, математическом и общем естественнонаучном, общепрофессиональном и профессиональном циклах (далее - учебные циклы) образовательной программы выделяется объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (урок, практическое занятие, лабораторное занятие,

консультация, лекция, семинар), практики (в профессиональном цикле) и самостоятельной работы обучающихся.

На проведение учебных занятий и практик при освоении учебных циклов образовательной программы в очной форме обучения выделено 70 процентов от объема учебных циклов образовательной программы.

В учебные циклы включается промежуточная аттестация обучающихся, которая осуществляется в рамках освоения указанных циклов в соответствии с разработанными фондами оценочных средств, позволяющими оценить достижения запланированных по отдельным дисциплинам, модулям и практикам результатов обучения.

Обязательная часть общего гуманитарного и социально-экономического цикла образовательной программы предусматривает изучение следующих обязательных дисциплин: «Основы философии», «История», «Психология общения», «Иностранный язык в профессиональной деятельности», «Физическая культура».

Общий объем дисциплины «Физическая культура» составляет 176 академический час.

Освоение общепрофессионального цикла образовательной программы предусматривает изучение дисциплины «Безопасность жизнедеятельности» в объеме 68 академических часов.

Профессиональный цикл образовательной программы включает профессиональные модули, которые формируются в соответствии с основными видами деятельности, предусмотренными ФГОС СПО.

В профессиональный цикл образовательной программы входят следующие виды практик: учебная практика и производственная практика.

Учебная и производственная практики проводятся при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализовываются как несколько периодов.

Часть профессионального цикла образовательной программы, выделенная на проведение практик составляет 30 процентов от профессионального цикла образовательной программы.

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (дипломная работа) и демонстрационного экзамена.

Обязательная часть образовательной программы направлена на формирование общих и профессиональных компетенций, предусмотренных главой III ФГОС СПО по специальности, и составляет 70 процентов от общего объема времени, отведенного на ее освоение.

Вариативная часть образовательной программы (30 процентов) дает возможность расширения основных видов деятельности, к которым должен

быть готов выпускник, освоивший образовательную программу, согласно получаемой квалификации, указанной в пункте 1.11 ФГОС СПО, углубления подготовки обучающегося, а также получения дополнительных компетенций, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами регионального рынка труда.

Конкретное соотношение объемов обязательной части и вариативной части образовательной программы образовательная организация определяет самостоятельно в соответствии с требованиями настоящего пункта, а также с учетом примерной основной образовательной программы (далее - ПООП).

Объем времени, отведенный на вариативную часть учебных циклов образовательной программы использован на увеличение объема времени, отведенного на дисциплины и модули обязательной части, а также на введение новых дисциплин и модулей:

В соответствии с утвержденным учебным планом и календарным учебным графиком составляется расписание учебных занятий.

Образовательная организация при реализации образовательной программы использует элементы электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

#### **4.1.1 Календарный учебный график**

В календарном учебном графике указывается последовательность реализации образовательной программы специальности 43.02.14 Гостиничное дело по годам, включая теоретическое обучение, практики, промежуточные и итоговую аттестации, каникулы. (Приложение 2)

#### **4.1.2 Рабочие программы общеобразовательных учебных дисциплин**

Рабочие программы общеобразовательных учебных дисциплин разработаны на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования (приказ Министерства образования и науки РФ от 17 мая 2012 г. № 413), с учетом требований ФГОС СПО по специальности, профиля получаемого профессионального образования и примерной программы общеобразовательной учебной дисциплины.

Общеобразовательная подготовка включает рабочие программы учебных дисциплин:

- 4.2.1 Рабочая программа ОД.01 «Русский язык»
- 4.2.2 Рабочая программа ОД.02 «Литература»
- 4.2.3 Рабочая программа ОД.03 «Иностранный язык»
- 4.2.4 Рабочая программа ОД.04 «Математика»

- 4.2.5 Рабочая программа ОД.05 «История»
- 4.2.6 Рабочая программа ОД.06 «Физическая культура»
- 4.2.7 Рабочая программа ОД.08 «Астрономия»
- 4.2.8 Рабочая программа ОД.07 «Основы безопасности жизнедеятельности»
- 4.2.9 Рабочая программа ОД.09 «Родной язык»
- 4.2.10 Рабочая программа ОДВ.10 «Информатика»
- 4.2.11 Рабочая программа ОДВ.11 «Экономика»
- 4.2.12 Рабочая программа ОДВ.12 «Обществознание»
- 4.2.13 Рабочая программа ОДВ.13 «География»
- 4.2.14 Рабочая программа ОД.14 «Естествознание»
- 4.2.15 Рабочая программа ОД.15 «Основы проектной деятельности»

### 4.1.3 Рабочие программы дисциплин

Рабочие программы дисциплин разработаны на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочие программы дисциплин гуманитарного и социально-экономического цикла:

1. Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.01 «Основы философии»
2. Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.02 «История»
3. Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.03 «Иностранный язык в профессиональной деятельности»
4. Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.04 «Физическая культура»
5. Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения»
6. Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.06 «Русский язык и культура речи»

Рабочие программы дисциплин математического и общего естественнонаучного цикла:

1. Рабочая программа дисциплины ЕН.01 «Информационные технологии в профессиональной деятельности»

Рабочие программы общепрофессиональных дисциплин профессионального учебного



цикла:

1. Рабочая программа дисциплины ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»
2. Рабочая программа дисциплины ОП.02 «Основы маркетинга гостиничных услуг»
3. Рабочая программа дисциплины ОП.03 «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»
4. Рабочая программа дисциплины ОП.04 «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия»
5. Рабочая программа дисциплины ОП.05 «Требования к зданиями инженерным системам гостиничного предприятия»
6. Рабочая программа дисциплины ОП.06 «Иностранный язык (второй)»
7. Рабочая программа дисциплины ОП.07 «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса»
8. Рабочая программа дисциплины ОП.08 «Безопасность жизнедеятельности»
9. Рабочая программа дисциплины ОП.09 «Основы финансовой грамотности»
10. Рабочая программа дисциплины ОП.10 «Основы туристской деятельности»
11. Рабочая программа дисциплины ОП.11 «Туристические ресурсы ростовской области»
12. Рабочая программа дисциплины ОП.12 «Стратегия трудоустройства»

*Рабочие программы дисциплин прилагаются.*

#### **4.1.4 Рабочие программы профессиональных модулей**

Рабочие программы профессиональных модулей:

- 4.1.5 Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»
- 4.1.6 Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания»
- 4.1.7 Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03

«Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

4.1.8 Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»

4.1.9 Рабочая программа профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

*Рабочие программы профессиональных модулей прилагаются.*

#### **4.1.5 Рабочие программы практик**

Рабочие программы практик:

1. Рабочая программа учебной практики;
2. Рабочая программа производственной практики
3. Рабочая программа производственной практики (преддипломной). Рабочая программа практики включает следующие разделы:
  1. Паспорт рабочей программы практики: определяет цели и задачи практики, место практики в структуре образовательной программы, виды профессиональной деятельности, количество часов на освоение рабочей программы практики.
  2. Результаты практики: определяет формирование общих и профессиональных компетенций.
  3. Объем, структура и содержание практики: определяет объем времени, отводимый на проведение практики, сроки проведения практики, содержание учебного материала и виды работ.
  4. Условия организации и проведения практики: определяет требования к руководителям практики, требования к документации для проведения практики, требования к материально-техническому обеспечению практики, требования к обучающимся, требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности, перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы, а также прохождение практики инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.
  5. Контроль и оценка результатов практики: определяют критерии оценивания промежуточной аттестации.

*Рабочие программы практик прилагаются.*

#### 4.1.6 Формы аттестации

Оценка качества освоения программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную и государственную итоговую аттестации обучающихся. Формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся определены образовательной организацией.

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по каждому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю) разрабатываются образовательной организацией самостоятельно и доводятся до сведения обучающихся в течение первых двух месяцев от начала обучения. Задания разрабатываются преподавателями, реализующими программы дисциплин (модулей).

Текущий контроль знаний представляет собой:

- устный опрос (групповой или индивидуальный);
- проверку выполнения письменных домашних заданий;
- проведение контрольных работ;
- тестирование (письменное или компьютерное);
- контроль самостоятельной работы обучающихся (в письменной или устной форме) и др.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в рамках освоения указанных циклов в соответствии с разработанными образовательной организацией фондами оценочных средств.

Количество экзаменов и дифференцированных зачетов (зачетов) в процессе промежуточной аттестации определяется учебным планом. Количество экзаменов не превышает 8 в учебном году, количество дифференцированных зачетов - 10.

Освоение основной образовательной программы среднего профессионального образования завершается итоговой аттестацией.

Государственная итоговая аттестация по специальности 43.02.14 Гостиничное дело проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломного проекта (работы). Требования к содержанию, объему и структуре дипломного проекта (работы) образовательная организация определяет самостоятельно с учетом примерной основной образовательной программы. В ходе итоговой аттестации оценивается степень соответствия сформированных компетенций выпускников требованиям ФГОС. Итоговая аттестация организована как демонстрация выпускником выполнения одного или нескольких основных видов деятельности по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Для итоговой аттестации по программе

образовательной организацией разрабатывается программа итоговой аттестации.

Задания для демонстрационного экзамена разрабатываются на основе профессиональных стандартов и с учетом требований ФГОС с участием представителей работодателей.

#### **4.2. Контроль и оценка результатов освоения образовательной программы**

Оценка качества освоения образовательной программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную и государственную итоговую аттестации обучающихся.

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по каждой дисциплине и профессиональному модулю доводятся до сведения обучающихся в течение первых двух месяцев от начала обучения.

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции.

Фонды оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплинам и междисциплинарным курсам в составе профессиональных модулей разрабатываются и утверждаются техникумом самостоятельно, а для промежуточной аттестации по профессиональным модулям - разрабатываются и утверждаются после предварительного положительного заключения работодателей.

Государственная итоговая аттестация проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы, включающей демонстрационный экзамен. ГИА осуществляется в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденным приказом Минобрнауки России от 16.08.2013 № 968.

Программа государственной итоговой аттестации разрабатывается ежегодно предметно-цикловой комиссией и утверждается директором колледжа после предварительного согласования с работодателями и обсуждения на заседании Педагогического совета.

Программа государственной итоговой аттестации определяет:

- вид государственной итоговой аттестации;
- объем времени на подготовку и проведение государственной итоговой

аттестации;

- сроки проведения государственной итоговой аттестации;
- условия подготовки и процедуру проведения государственной итоговой аттестации;
- критерии оценки уровня и качества подготовки выпускника.

Задания для проведения демонстрационного экзамена в рамках государственной итоговой аттестации разрабатываются на основе типовых заданий, приведенных в примерной программе, с целью обеспечения единых требований к ГИА, основываются на международных практиках оценки успешности освоения программ профессионального образования по конкретной профессии (специальности) и проходят экспертную оценку в УМО.

Программа государственной итоговой аттестации доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до начала государственной итоговой аттестации.

### **4.3 Условия реализации образовательной программы**

Условия реализации образовательной программы соответствуют назначению программы, характеристике профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники, установленным требованиям к результатам освоения программы.

#### **4.3.1. Кадровое обеспечение образовательной программы**

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками техникума, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет)

Квалификация педагогических работников отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональных стандартах.

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности,

которых соответствует области профессиональной деятельности: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу составляет не менее 25 %.

Численность педагогических работников, обеспечивающих реализацию основной образовательной программы -19 чел. По общеобразовательному циклу – 13 чел., по циклу ОГСЭ – 6 чел., по циклу ЕН – 1 чел. По дисциплинам профессионального цикла преподавание осуществляют 7 чел. (см. приложение).

#### **4.3.2 Материально –техническое обеспечение образовательного процесса**

ГБПОУРО «Дон-Текс» располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам.

#### **Перечень кабинетов, лабораторий, мастерских и других помещений**

##### *Кабинеты:*

- гуманитарных и социально-экономических дисциплин;
- иностранного языка;
- менеджмента и управления персоналом;
- правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
- экономики и бухгалтерского учета;
- инженерных систем гостиницы;
- безопасности жизнедеятельности и охраны труда;

##### *Лаборатории и тренинговые кабинеты:*

информатики и специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения; гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями); стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

*Спортивный комплекс:*

спортивный зал;  
открытый стадион широкого профиля с элементами полосы препятствий;  
стрелковый тир (в любой модификации, включая электронный) или место для стрельбы.

*Залы:*

библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет;  
актовый зал.

Помещения для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащены оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду колледжа. При использовании электронных изданий каждый обучающийся обеспечен рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.

Производственные и преддипломная практики по специальности «Гостиничное дело» проходят на базе предприятий гостиничного сервиса города:

- ООО гостиница «Никопол»;
- ООО «Актив – сервис» гостиница «Замок»,
- ООО «Восток» гостиница «Восток»,
- ООО «Элита Сервис+», Ресторанно-Гостиничный комплекс Интеграл

Сведения о материально-техническом обеспечении образовательного процесса отражены в таблице (см. приложение).

#### **4.3.3 Оснащение площадки для демонстрационного экзамена**

Демонстрационный экзамен проводится в кабинетах/лабораториях/мастерских Новочеркасского колледжа промышленных технологий:

Наименование ПМ	Наименование кабинета, лаборатории мастерской
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Тренинговый кабинет «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»
ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	Тренинговый кабинет «Гостиничный номер»
ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Тренинговый кабинет «Гостиничный номер»
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Тренинговый кабинет «Гостиничный номер» Тренинговый кабинет «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: – Технология выполнения услуг по уборке номеров (11695 Горничная) – Организация работы портье (25627 Портье)	Лаборатория информатики и специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения

Содержание заданий для демонстрационного экзамена разрабатывается с учетом актуальных заданий чемпионата WSR (Техническое описание компетенции «Администрирование отеля») и требований ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Оснащение процесса



демонстрационного экзамена, рабочего места обучающегося в рамках модулей производится в соответствии с актуальным инфраструктурным листом чемпионата WSR, требованиями к материально-техническому обеспечению лабораторий и мастерских настоящей программы.

Перечень оборудования, инструментария по компетенции Администрирование отеля для оснащения площадки демонстрационного экзамена согласован с Главным экспертом Союза «Ворлдскиллс Россия».

#### **4.3.4 Учебно-методическое и информационное обеспечение**

Программа подготовки специалистов среднего звена обеспечивается учебно-методической документацией и материалами по всем дисциплинам (модулям).

Учебный план по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработан с нормированием времени на самостоятельную работу студентов по семестрам (50% часов от обязательной нагрузки) В рабочих программах дисциплин приводится обоснование и планирование времени самостоятельной работы на выполнение различных видов работ. Внеаудиторная работа обучающихся сопровождается методическим обеспечением в соответствии со временем, затрачиваемым на ее выполнение.

Реализация ППССЗ обеспечивается доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам, формируемым по полному перечню дисциплин (модулей) ППССЗ.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной учебной литературы по дисциплинам базовой части всех циклов, изданными за последние 5 лет **(см. приложение)**.

Общий фонд изданий по дисциплинам специальности 43.02.14 Гостиничное дело насчитывает около 200 наименований, по каждой дисциплине базовой части имеются базовые учебники. Фонд дополнительной литературы помимо учебной включает официальные справочно-библиографические и периодические издания в расчете 1-2 экземпляра на каждые 100 обучающихся.

В качестве дополнительной литературы используется фонд нормативных документов, сборники законодательных актов, справочники. Оформлена подписка на отраслевые журналы: «Академия гостеприимства», «Отель», «Вестник Национальной Академии туризма» - электронная версия, в которых освещается современное состояние индустрии гостеприимства, проблемы, перспективы и преимущества.

Созданы электронные версии методических разработок по изучению дисциплин. Библиотечные фонды техникума имеют электронные варианты учебно-методических пособий указаний, рекомендаций по освоениям учебных дисциплин, МДК, курсовому и дипломному проектированию. Используется справочно-правовая система Консультант Плюс.

В техникуме действует 3 компьютерных класса, в которых проводятся занятия по различным дисциплинам специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Во всех классах обучающиеся обеспечены доступом к сети Интернет для самостоятельной подготовки. Для преподавания дисциплин техникум обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения (средства Microsoft office). Особое внимание уделяется приобретению и использованию в учебном процессе по специальности прикладного программного обеспечения, предназначенного для автоматизации решения определенных производственных задач, процессов АСУ Lite PMS (программа бронирования).

Каждый обучающийся обеспечен не менее чем одним учебным и одним учебно-методическим печатным и электронным изданием по каждой дисциплине профессионального цикла, входящей в образовательную программу (включая электронные базы периодических изданий).

Имеется доступ к следующим электронным библиотечным системам: ООО «КноРус Медиа», договор № 02.11, безлимит; Образовательный издательский центр «Академия».

## **5. Организация образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.**

В ГБПОУ РО «Дон-Текс» реализуется государственная программа «Доступная среда», утвержденная постановлением Правительства РФ от 01.12.2015 № 1297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011 - 2020 годы».

Данная программа предусматривает реализацию комплекса мероприятий, позволяющих обеспечить беспрепятственный доступ к приоритетным объектам и услугам в сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения, обеспечение равного доступа к профессиональному развитию и трудоустройству инвалидов.

В ГБПОУ РО «Дон-Текс» создана универсальная безбарьерная среда для лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья:

- Устройство входной площадки.
- Устройство входного пандуса.
- Установка поручней и распашных дверей на входной группе корпуса.
- Оборудование съездов с бордюров и порогов в здании.
- Установка текстофонов, речевых информаторов, маяков и световых табло для вывода оперативной информации.
- Создание тактильной полосы на лестничных маршах в учебном корпусе.
- Установка кнопки вызова персонала, информирующих обозначений.
- Обустройство мест отдыха для маломобильных групп населения.
- Установка информирующих обозначений, установка знаков, указывающий направление эвакуации и световые оповещения о чрезвычайных ситуациях.
- Обустройство путей движения внутри здания (пандус, пристенный поручень на лестнице, пути эвакуации, оповещатель световой, световые указатели).
- Обустройство учебных кабинетов (ручки-скобы, дверные ручки, установка дверей).
- Установка дверей в буфете, гардеробе, раздевалках мужской и женской

### **Особенности организации контроля знаний, промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации для граждан с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)**

Лица с ограниченными возможностями здоровья при проведении контроля знаний, промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации выполняют задания с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности) таких обучающихся.

При проведении контроля знаний и промежуточной аттестации обеспечивается соблюдение следующих требований:

- контроль знаний, промежуточная аттестация и государственная

итоговая аттестация проводится для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при выполнении заданий;

–допускается присутствие ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с педагогическим работником);

–обучающимся предоставляется в печатном виде инструкция о порядке выполнения заданий;

– обучающиеся с учетом их индивидуальных особенностей могут в процессе контроля знаний и аттестации пользоваться необходимыми им техническими средствами;

– для обучающихся обеспечивается возможность беспрепятственного доступа в аудитории и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие специальных кресел и других приспособлений).