

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Краюшкина Марина Викторовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 28.04.2025 15:55:06  
Уникальный программный ключ:  
5e608be07b9761c0a5e2f0e4ccddb2e4db1e603

**Аннотации к рабочим программам учебных дисциплин (модулей)**  
**ППССЗ по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**  
**(на базе среднего общего образования**  
**Квалификация – специалист по туризму и гостеприимству)**  
**ДИСЦИПЛИНЫ СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНОГО ЦИКЛА**  
**СГ.01 ИСТОРИЯ РОССИИ**

Цель дисциплины: установление закономерностей мирового развития, изучение событийной истории России и мировых цивилизаций; •формирование исторического мышления, умения определять и аргументировано представлять собственное отношение к дискуссионным проблемам истории, воспитание гражданственности, патриотизма, формирование национальной идентичности, развитие мировоззренческих убеждений студентов.

Место дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в социально-гуманитарный цикл профессиональной подготовки и изучается в 1 семестре очной формы обучения.

В результате изучения учебной дисциплины у обучающихся формируются следующие общие компетенции (ОК):

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Содержание дисциплины: Сущность, формы, функции исторического знания. Методы и источники изучения истории. Понятие и классификация исторического источника. Отечественная историография в прошлом и настоящем: общее и особенное. Методология и теория исторической науки. Периодизации Отечественной истории. Спорные вопросы в курсе Отечественной истории. Место и роль истории в системе общественных дисциплин. История России - неотъемлемая часть всемирной истории. Античное наследие в эпоху Великого переселения народов. Проблема этногенеза восточных славян. Основные этапы исторического развития человеческого общества и основные их черты, периоды в истории России

и их специфика, основные исторические подходы и концепции к изучаемой дисциплине. Античное наследие в эпоху Великого переселения народов. Проблема этногенеза восточных славян. Древние авторы о быте и нравах восточных славян. Повесть временных лет как основной исторический источник по древнейшей истории Руси. Основные этапы становления государственности. Образование древнерусского государства: спорные вопросы. Норманнская теория и антинорманизм. Варяжские походы на Византию и договоры с греками. Княжение Игоря, св. Ольги и Святослава. Владимир и его реформы. Крещение Руси и его значение. Древняя Русь и кочевники. Византийско-древнерусские связи. Особенности социального строя Древней Руси. Этнокультурные и социально-политические процессы становления русской государственности Деятельность Ярослава Мудрого. Русская Правда. Русь в эпоху политической раздробленности. Причины и последствия междоусобицы. Борьба с половцами. Владимир Мономах. Борьба с шведско-немецкой интервенцией. Деятельность Александра Невского. Монголо-татарское иго и борьба с ним. Куликовская битва и ее историческое значение. Русь и Орда: проблемы взаимовлияния. Россия и средневековые государства Европы и Азии. Специфика формирования единого российского государства. Борьба Москвы с Тверью за великое княжение. Причины и последствия усиление Московского княжества. Иван Калита. Правления Ивана III. Судебник 1496 и начало закрепощения крестьян, зарождение сословно-представительной монархии. Формирование идеологии «Москва-третий Рим». Политическая и духовная жизнь России в к. XV – к. XVI в. Внутренняя политика Ивана Грозного и основные реформы. Опричнина и ее последствия. Внешняя политика Московского государства во времена Ивана Грозного. Период Нового времени в истории России и его критерии: основные подходы. Политическая жизнь России в начале XVII. Усиление закрепощения крестьян. Духовная и политическая жизнь России в Смутное время. Истоки и сущность русского самозванства. Причины, этапы и последствия Смуты. Земский Собор и формирование новой династии. Внешняя и внутренняя политика России в XVII в. Церковный раскол и его последствия. Формирование сословной системы организации общества. Реформы Петра I. и их последствия. Предпосылки и особенности складывания российского абсолютизма. Дискуссии о генезисе самодержавия. Северная война. Формирование Российской империи. Основные направления внешней политики в первой половине XVIII в. Борьба за власть между различными группировками после смерти Петра I Царствование Петра II. Кондиции 1730 г. Бироновщина. Дворцовые перевороты середины века. Правление Елизаветы Петровны. Социально-политическое развитие России в екатерининское время. Политика Просвещенного абсолютизма: суть, цели, основные направления. Екатерининские реформы и их последствия. Формирование и развитие движения русских просветителей. Влияние Великой Французской революции на общественную мысль России к XVIII в. Причины и основные этапы Крестьянской войны 1773 – 1775 гг. Основные направления внешней политики России в эпоху Екатерины II. Присоединение Кубани и Крыма. Политика

Российской империи на С. Кавказе. Внутренняя и внешняя политика России при Павле I. (1796-1801 г.). Особенности экономического развития России в дореформенный период. Реформы Александра I. Эволюция форм собственности на землю. Крепостное право в России. Мануфактурно-промышленное производство. Становление индустриального общества в России: общее и особенное. Отечественная война 1812 г. в отечественной и западной историографии. Причины, суть, последствия восстания декабристов. Правление Николая I.: внутренняя и внешняя политика. Общественная мысль и особенности общественного движения России XIX в. Реформы и реформаторы в России. Русская культура XIX века и ее вклад в мировую культуру. Политическое и социальное развитие России накануне Крымской войны. Крымская война и ее последствия. Причины буржуазных реформ. Основные положения реформы 19 февраля 1861 г. Земская реформа (1864 г.) Судебная реформа (1864 г.) Реформа городского самоуправления (1870 г.) Ликвидация рекрутчины и введение всеобщей воинской повинности (1874 г.) Университетские и академические (духовных школ) уставы. Итоги либеральных реформ 60-70 –х гг. XIX в и их недостатки. Формирование народнического движения. Контрреформы Александра III. Политическая и экономическая жизнь России в конце XIX в. Общероссийская перепись 1897 г. как исторический источник. Формирование пролетариата и развитие рабочего класса. Распространение марксизма в России. С.Ю. Витте и начало хозяйственной модернизации. Место России в мировом сообществе. Русско-японская война итоги и последствия. Причины первой русской революции 1905-1907 гг. Образование политических партий. Манифест 17 октября 1905 г. Первая и вторая государственные думы. Реформы П.А. Столыпина. Третья и четвертая государственная дума. Первая мировая война. Февральская революция. Причины и последствия событий 25 октября 1917 г. Первые декреты Советской власти. Гражданская война и интервенция, их результаты и последствия. Российская эмиграция. Социально-экономическое развитие страны в 20-е гг. НЭП. Формирование однопартийного политического режима. Образование СССР. Культурная жизнь страны в 20-е гг. Внешняя политика. Курс на строительство социализма в одной стране и его последствия. Социально-экономические преобразования в 30-е гг. Усиление режима личной власти Сталина. Сопротивление сталинизму. СССР накануне и в начальный период второй мировой войны. Великая Отечественная война. Социально-экономическое развитие, общественно-политическая жизнь, культура, внешняя политика СССР в послевоенные годы. Холодная война. Попытки осуществления политических и экономических реформ. НТР и ее влияние на ход общественного развития. СССР в середине 60-80-х гг.: нарастание кризисных явлений. Советский Союз в 1985-1991 гг. Постсоветский период в истории России. Перестройка. Попытка государственного переворота 1991 г. и ее провал. Распад СССР. Беловежские соглашения. Октябрьские события 1993 г. Становление новой российской государственности (1993-1999 гг.). Россия на пути радикальной социально-экономической модернизации. Культура в современной России.

Внешнеполитическая деятельность в условиях новой геополитической ситуации.  
Россия в условиях современной модернизации.

Количество часов на освоение программы дисциплины: 70 час.

Форма промежуточной аттестации: экзамен,

1 семестр.

## **СГ.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Цель дисциплины: обучение практическому владению разговорно- бытовой речью и деловым языком специальности для активного применения как в повседневной, так и в профессиональной деятельности.

Место дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в социально-гуманитарный цикл профессиональной подготовки и изучается в 1-4 семестрах очной формы обучения.

В результате изучения учебной дисциплины у обучающихся формируются следующие общие компетенции (ОК):

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Содержание дисциплины: Туризм: определение туризма и понятие турист. Профессии в туризме: обязанности, рабочий день на работе, навыки, необходимые для различных профессий в сфере туризма. Национальности и языки. Порядок слов в английском предложении; глагол «to be»; личные местоимения; настоящее неопределенное время и настоящее продолженное время (The Present Indefinite Tense, the Present Continuous Tense); наречия частотности. Стратегии туристического бизнеса: рынок туризма и его исследование, цели и задачи туристических компаний, конкуренты, направления туризма, реклама в туризме. Глагол «to have»; вопросительные предложения; словообразование: суффиксы существительных, прилагательных, глаголов; приставки. Виды путешествий: в зависимости от времени

года, продолжительности, целей и интересов. Модальные глаголы; причастие настоящего времени; союзы. Заказ туристической поездки: по телефону и письменно, информация о путешествиях. Телефонные разговоры: как отвечать на телефонные звонки, правила ведения телефонных разговоров. Факсы, электронные сообщения. Образцы сообщений. Письмо с информацией о путешествиях; письмо, подтверждение информации; заполнение бланка с информацией о путешествии. Путешествия по воздуху: описание аэропорта и его служб: регистрация, таможня, паспортный контроль, багаж; магазин duty-free; правила безопасности в самолете; сокращения и символы, принятые в авиаперевозках; чтение авиабилета, монитора в аэропорту. Будущее время, the Present Indefinite Tense для обозначения будущего действия в расписаниях; специальные вопросы; отрицательные предложения; предлоги времени, места, направления; повелительное наклонение. Бронирование мест на самолет: расположение мест в самолете (у окна, у прохода, классы); время, дата, авиакомпания, рейсы. Меморандум или служебная записка, объявление. Образцы записок, объявлений. Путешествия наземными видами транспорта: поездка по железной дороге, расписание, проезд в автобусе, на автомобиле; цены и скидки на билеты; чтение описательного текста. Числительные; будущее время (The Future Indefinite); The Present Continuous Tense для обозначения будущего действия (планов); модальные глаголы (would + like + to (глагол)/существительное; would + rather (do)/prefer to, could, should, ought to); предлоги времен. Запрос информации о железнодорожном транспорте: расписание, время, даты, цены. Правила ведения телефонных разговоров: запрос информации и ответ на запрос. Образцы документов в соответствии со специальностью: рекламные буклеты, расписание, схемы железных дорог, билеты и т.п. Письмо – запрос/ответ на запрос информации, подтверждение информации о железнодорожном транспорте. Круизы: определение круиза; паромы, путешествие на лайнере, услуги и расположение помещений на лайнере/пароме. Вопросительные предложения разных типов. Работа с текстом. Перевод текста: «Достопримечательности англоязычных стран». Изменение планов, отмена брони. Письмо-подтверждение брони, отказ и изменение планов, объяснение причин; объяснение клиенту условий его отказа или изменений его планов. Международные путешествия: названия стран, национальностей, языков; климат и погода; местные достопримечательности и развлечения; всемирно известные достопримечательности; покупки, подарки, сувениры; условия въезда в страну; транспорт. Образование прилагательных; модальные глаголы долженствования; советы и предложения; глагол «will»; артикли с географическими названиями и именами собственными; абстрактные понятия. Настоящее перфектное время о прошлом опыте. Презентация курорта; объяснение программы и маршрута путешествия. Информационное письмо по теме занятия; образцы документов в соответствии с темой (буклеты, рекламные объявления, видеоматериалы). Планирование и составление своего маршрута путешествия. Ведение путевого дневника. Пешеходные туры: походы в горы, по сельской местности; пейзаж, ландшафт. Правила безопасности в походе. Сравнение времен настоящего

перфектного с прошедшим неопределенным (The Present Perfect Tense and the Past Indefinite (Simple) Tense); наречия: образование. Составление пешеходных маршрутов. Графическое изображение маршрутов, работа с картой. Экскурсии по городу; туристические информационные центры: достопримечательности и исторические места (замки, монастыри, дворцы и др.); городской транспорт (метро, трамвай, автобус, такси); развлечения в городе (музеи и выставки, фестивали, спортивные мероприятия, парки и аттракционы). Описание процессов изготовления национальных напитков. Указательные местоимения; страдательный залог (настоящее и прошедшее время); артикли. Маршруты путешествий: программа отдыха, экотуризм; этикет в разных странах, что взять в путешествие. Проблемы во время путешествий. Неопределенная форма глагола (The Infinitive) и ее функции в предложении; предлоги. Обсуждение маршрутов и программ с клиентами. Составление маршрутов. Путешествия и безопасность: советы туристам, связанные со здоровьем, погодой и климатом, сохранностью вещей, покупками, едой и др.; службы и профессии, обеспечивающие безопасность туристов; страхование. Модальные глаголы – советы, разрешения, запреты. Советы и правила поведения в разных местах (в гостинице, на экскурсии и др.). Как улаживать жалобы и претензии клиентов. Письмо-извинение на жалобу клиента. Гостиницы и другие места проживания: типы гостиниц и услуг, которые они предоставляют; цены и скидки; развитие гостиничного бизнеса. Артикли: определенный, неопределенный, отсутствие артикля; степени сравнения прилагательных; структура «to be going to» (о планах). Деловые переговоры: посещение гостиницы представителем туристического агентства. Электронное сообщение: описание гостиницы и услуг. Образцы буклетов о гостиницах. Символы, обозначающие услуги в гостинице. Виды апартаментов: прием гостей, регистрация и размещение гостей; условия оплаты и условия проживания в гостинице. Видовременные формы глагола в английском языке (обобщение пройденного материала). Фразы делового общения при встрече и размещении гостей в гостинице. Рассмотрение жалоб гостей в гостинице. Вызов экстренной помощи. Факсы, электронные сообщения о бронировании и подтверждении брони номера. Образцы сообщений. Виды услуг в гостинице: деловой центр и его оборудование, конференции в гостинице, спортивные услуги; автомобиль напрокат. Условные предложения (if/when-clauses). Настоящее перфектное время с предлогами for/since. Факсимильное сообщение – информация о возможностях бизнес-центра. Факс-запрос на проведение конференции в гостинице. Питание: виды ресторанов, кафе, баров; меню; национальные кухни; виды продуктов и их приготовление. Этикет за столом. Неличные формы глагола: причастие прошедшего времени. Исчисляемые и неисчисляемые существительные; much/many; (a) few/(a) little/ a lot (of); too + much(many)/прилагательное/(not) enough. Заказ блюд. Объяснение, из чего состоит блюдо и/или как его приготовить. Жалобы в ресторане. Работа туристических агентств: работа туроператора, его обязанности. Продажа туров по путевке (package holidays). История создания и перспективы развития туристических агентств. Ознакомительные туры. Неличные формы

глагола: инфинитив, причастие настоящего времени, причастие прошедшего времени и конструкции с ними; модальные глаголы предположения. Диалог – продажа путевки. Телефонный разговор – назначение встречи. Расчеты. Деньги: валюты разных стран и обмен валют; различные виды оплаты; кредитные карты; документы – счета, квитанции, накладные. Сроки оплаты. Прямая/косвенная речь; правило согласования времен. Культура нашей страны: праздники, исторические памятники, традиции, театр. Соответствие русских и английских названий и понятий, связанных с национальной культурой и историей в английском языке. Источники в туристическом бизнесе: указатели на улицах, в транспорте, в помещениях, расписания, программы, путеводители по городам/странам, буклеты, рекламные материалы документы и бланки в соответствии с профессией, карты, атласы, схемы, планы. Заполнение документов в соответствии со специальностью. Перспективы профессии: устройство на работу; умения и навыки, необходимые для работы, подготовка к собеседованию, содержание собеседования, правила поведения на собеседовании и написания резюме. Собеседование о приеме на работу.

Количество часов на освоение программы дисциплины: 140 часов.

Форма промежуточной аттестации: контрольная работа, 1-3 семестры, дифференцированный зачет, 4 семестр.

### **СГ.03 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Цель дисциплины: освоение обучающимися содержания учебной дисциплины «Основы безопасности жизнедеятельности» и достижение результатов ее изучения в соответствии с требованиями ФГОС среднего общего образования.

Содержание программы направлено на решение следующих задач:

- сформировать навыки здорового, безопасного образа жизни, понимание обучающимися рисков и угроз современного мира;
- развить навыки оказания первой помощи пострадавшим;
- обеспечить знание правил и овладение навыками поведения в опасных и чрезвычайных ситуациях природного, социального и техногенного характера;
- совершенствовать умение сохранять эмоциональную устойчивость в опасных и чрезвычайных ситуациях;
- сформировать умение действовать индивидуально и в группе в опасных и чрезвычайных ситуациях.

Место дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в социально-гуманитарный цикл профессиональной подготовки и изучается в 1-2 семестрах очной формы обучения.

В результате изучения учебной дисциплины у обучающихся формируются следующие общие компетенции (ОК):

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

ОК02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации

информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях  
ОК04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Содержание дисциплины: Цели и задачи изучения дисциплины. Понятие и общая классификация чрезвычайных ситуаций. Чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера. Чрезвычайные ситуации социального происхождения. Терроризм и меры по его предупреждению. Основы пожаробезопасности и электробезопасности. Правила поведения в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера. Правила безопасного поведения при угрозе террористического акта. Ядерное оружие и его поражающие факторы. Действия населения в очаге ядерного поражения. Химическое оружие и его характеристика. Действия населения в очаге химического поражения. Средства индивидуальной защиты населения. Биологическое оружие и его характеристика. Действие населения в очаге биологического поражения. Защита населения при радиоактивном и химическом заражении местности. Средства коллективной защиты населения. Правила поведения и действия в очаге химического и биологического поражения. Использование средств индивидуальной защиты от поражающих факторов при ЧС. Устойчивость работы объектов экономики в чрезвычайных ситуациях. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС). Государственные службы по охране здоровья и безопасности граждан. Понятие и основные задачи гражданской обороны. Организационная структура гражданской обороны. Основные мероприятия, проводимые ГО. Действия населения по сигналам. Правила поведения и действия по сигналам гражданской обороны. Нормативно-правовая база обеспечения военной безопасности Российской Федерации, функционирования ее Вооруженных Сил и военной службы граждан. Организация обороны Российской Федерации. Виды Вооруженных Сил, рода войск, история их создания, их основные задачи. Общая физическая и строевая подготовка. Русская военная сила – от княжеских дружин до ракетно-космических войск. Назначение и задачи Вооруженных Сил. Состав Вооруженных Сил. Руководство и управление Вооруженными Силами. Реформа Вооруженных Сил Российской



Федерации 2008-2020 гг. Виды Вооруженных Сил, рода войск, история их создания, их основные задачи. Общая физическая и строевая подготовка. Понятие и сущность воинской обязанности. Воинский учет граждан. Призыв граждан на военную службу. Медицинское освидетельствование и обследование граждан при постановке их на воинский учет и при призыве на военную службу. Обязательная и добровольная подготовка граждан к военной службе. Боевое Знамя части – символ воинской чести, доблести и славы. Боевые традиции Вооруженных сил РФ. Ордена – почетные награды за воинские отличия в бою и заслуги в военной службе. Ритуалы Вооруженных Сил Российской Федерации. Патриотизм и верность воинскому долгу. Дружба, войсковое товарищество. Воинские звания и военная форма одежды военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации. Военная служба – особый вид государственной службы. Воинские должности и звания военнослужащих. Правовой статус военнослужащих. Права и обязанности военнослужащих. Социальное обеспечение военнослужащих. Начало, срок и окончание военной службы. Увольнение с военной службы. Прохождение военной службы по призыву. Военная служба по контракту. Альтернативная гражданская служба. Ответственность военнослужащих. Общевоинские уставы Вооруженных Сил Российской Федерации. Оценка состояния пострадавшего. Общая характеристика поражений организма человека от воздействия опасных факторов. Общие правила и порядок оказания первой медицинской помощи. Первая помощь при различных повреждениях и состояниях организма. Транспортная иммобилизация и транспортирование пострадавших при различных повреждениях. Общие принципы оказания первой медицинской помощи. Первая помощь при отсутствии сознания, при остановке дыхания и отсутствии кровообращения (остановке сердца). Первая помощь при наружных кровотечениях, при травмах различных областей тела. Первая помощь при ожогах и воздействии высоких температур, при воздействии низких температур. Первая помощь при попадании инородных тел в верхние дыхательные пути, при отравлениях. Из истории инфекционных болезней. Классификация инфекционных заболеваний. Общие признаки инфекционных заболеваний. Воздушно-капельные инфекции. Желудочно-кишечные инфекции. Пищевые отравления бактериальными токсинами. Общие принципы профилактики инфекционных заболеваний. Правила госпитализации инфекционных больных. Здоровье и факторы его формирования. Здоровый образ жизни и его составляющие. Двигательная активность и здоровье. Питание и здоровье. Вредные привычки. Факторы риска. Понятие об иммунитете и его видах. Показатели здоровья и факторы, их определяющие. Оценка физического состояния. Составление индивидуальных карт здоровья с режимом дня, графиком питания с возможностью отслеживать свои показания.

Количество часов на освоение программы дисциплины: 68 часов

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет, 2 семестр.

## **СГ.04 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА**

Цель дисциплины: развитие физических качеств и способностей, совершенствование функциональных возможностей организма, укрепление индивидуального здоровья.

Место дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в социально-гуманитарный цикл профессиональной подготовки и изучается в 1-4 семестрах очной формы обучения.

В результате изучения учебной дисциплины у обучающихся формируются следующие общие компетенции (ОК):

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

Содержание дисциплины: Физическая культура и спорт как социальные явления, как явления культуры. Физическая культура личности человека, физическое развитие, физическое воспитание, физическая подготовка и подготовленность, самовоспитание. Сущность и ценности физической культуры. Влияние занятий физическими упражнениями на достижение человеком жизненного успеха. Дисциплина «Физическая культура» в системе среднего профессионального образования. Социально-биологические основы физической культуры. Характеристика изменений, происходящих в организме человека под воздействием выполнения физических упражнений, в процессе регулярных занятий. Эффекты физических упражнений. Нагрузка и отдых в процессе выполнения упражнений. Характеристика некоторых состояний организма: разминка, вбрасывание, утомление, восстановление. Влияние занятий физическими упражнениями на функциональные возможности человека, умственную и физическую работоспособность, адаптационные возможности человека. Основы здорового образа и стиля жизни. Здоровье человека как ценность и как фактор достижения жизненного успеха. Совокупность факторов, определяющих состояние здоровья. Роль регулярных занятий физическими упражнениями в формировании и поддержании здоровья. Компоненты здорового образа жизни. Роль и место физической культуры и спорта в формировании здорового образа и стиля жизни. Двигательная активность человека, её влияние на основные органы и системы организма. Норма двигательной активности, гиподинамия и гипокинезия. Оценка двигательной активности человека и формирование оптимальной двигательной активности в зависимости от образа жизни человека. Формы занятий физическими упражнениями в режиме дня и их влияние на здоровье. Коррекция индивидуальных нарушений здоровья, в том числе, возникающих в процессе профессиональной деятельности, средствами физического воспитания. Пропорции тела, коррекция массы тела средствами физического воспитания. Физические качества и способности человека и основы методики их воспитания. Средства, методы, принципы воспитания быстроты, силы, выносливости, гибкости, координационных способностей. Возрастная динамика развития физических качеств и способностей.

Взаимосвязь в развитии физических качеств и возможности направленного воспитания отдельных качеств. Особенности физической и функциональной подготовленности. Двигательные действия. Построения, перестроения, различные виды ходьбы, комплексы обще развивающих упражнений, в том числе, в парах, с предметами. Подвижные игры. Выполнение построений, перестроений, различных видов ходьбы, беговых и прыжковых упражнений, комплексов обще развивающих упражнений, в том числе, в парах, с предметами. Техника бега на короткие, средние и длинные дистанции, бега по прямой и виражу, на стадионе и пересечённой местности, Эстафетный бег. Техника спортивной ходьбы. Прыжки в длину. Баскетбол. Перемещения по площадке. Ведение мяча. Передачи мяча: двумя руками от груди, с отскоком от пола, одной рукой от плеча, снизу, сбоку. Ловля мяча: двумя руками на уровне груди, «высокого мяча», с отскоком от пола. Броски мяча по кольцу с места, в движении. Тактика игры в нападении. Индивидуальные действия игрока без мяча и с мячом, групповые и командные действия игроков. Тактика игры в защите в баскетболе. Групповые и командные действия игроков. Двусторонняя игра. Волейбол. Стойки в волейболе. Перемещение по площадке. Поддача мяча: нижняя прямая, нижняя боковая, верхняя прямая, верхняя боковая. Приём мяча. Передачи мяча. Нападающие удары. Блокирование нападающего удара. Страховка у сетки. Расстановка игроков. Тактика игры в защите, в нападении. Индивидуальные действия игроков с мячом, без мяча. Групповые и командные действия игроков. Взаимодействие игроков. Учебная игра. Футбол. Перемещение по полю. Ведение мяча. Передачи мяча. Удары по мячу ногой, головой. Остановка мяча ногой. Приём мяча: ногой, головой. Удары по воротам. Обманные движения. Обводка соперника, отбор мяча. Тактика игры в защите, в нападении (индивидуальные, групповые, командные действия). Техника и тактика игры вратаря. Взаимодействие игроков. Учебная игра. Гандбол. Техника нападения. Перемещения и остановки игроков. Владение мячом: ловля, передача, ведение, броски. Техника защиты. Стойка защитника, перемещения, противодействия владению мячом (блокирование игрока, блокирование мяча, выбивание). Техника игры вратаря: стойка, техника защиты, техника нападения. Тактика нападения: индивидуальные, групповые, командные действия. Тактика защиты: индивидуальные, групповые, командные действия. Тактика игры вратаря. Учебная игра. Бадминтон. Способы хватки ракетки, игровые стойки, передвижения по площадке, жонглирование воланом. Удары: сверху правой и левой сторонами ракетки, удары снизу и сбоку слева и справа, подрезкой справа и слева. Поддачи в бадминтоне: снизу и сбоку. Приёма волана. Тактика игры в бадминтон. Особенности тактических действий спортсменов, выступающих в одиночном и парном разряде. Защитные, контратакующие и нападающие тактические действия. Тактика парных встреч: поддачи, передвижения, взаимодействие игроков. Двусторонняя игра. Настольный теннис. Стойки игрока. Способы держания ракетки: горизонтальная хватка, вертикальная хватка. Передвижения: бесшажные, шаги, прыжки, рывки. Технические приёмы: подача, подрезка, срезка, накат, поставка, топ-спин, топс-удар,

сеча. Тактика игры, стили игры. Тактические комбинации. Тактика одиночной и парной игры. Двусторонняя игра. Основные виды перемещений. Базовые шаги, движения руками, базовые шаги с движениями руками. Техника выполнения движений в степ-аэробике: общая характеристика степ-аэробики, различные положения и виды платформ. Основные исходные положения. Движения ногами и руками в различных видах степ-аэробики. Техника выполнения движений в фитбол-аэробике: общая характеристика фитбол-аэробики, исходные положения, упражнения различной направленности. Техника выполнения движений в шейпинге: общая характеристика шейпинга, основные средства, виды упражнений. Техника выполнения движений в пилатесе: общая характеристика пилатеса, виды упражнений. Техника выполнения движений в стретчинг-аэробике: общая характеристика стретчинга, положение тела, различные позы, сокращение мышц, дыхание. Соединения и комбинации: линейной прогрессии, от "головы" к "хвосту", "зиг-заг", "сложения", "блок-метод". Методы регулирования нагрузки в ходе занятий аэробикой. Специальные комплексы развития гибкости и их использование в процессе физкультурных занятий. Особенности составления комплексов атлетической гимнастики в зависимости от решаемых задач. Особенности использования атлетической гимнастики как средства физической подготовки к службе в армии. Упражнения на блочных тренажёрах для развития основных мышечных группы. Упражнения со свободными весами: гантелями, штангами, бодибарами. Упражнения с собственным весом. Техника выполнения упражнений. Методы регулирования нагрузки: изменение веса, исходного положения упражнения, количества повторений. Комплексы упражнений для акцентированного развития определённых мышечных групп. Круговая тренировка. Акцентированное развитие гибкости в процессе занятий атлетической гимнастикой на основе включения специальных упражнений и их сочетаний. Лыжная подготовка (В случае отсутствия снега может быть заменена кроссовой подготовкой. В случае отсутствия условий может быть заменена конькобежной подготовкой (обучением катанию на коньках). Одновременные бесшажный, одношажный, двухшажный классический ход и попеременные лыжные ходы. Полуконьковый и коньковый ход. Передвижение по пересечённой местности. Повороты, торможения, прохождение спусков, подъёмов и неровностей в лыжном спорте. Прыжки на лыжах с малого трамплина. Прохождение дистанций до 5 км (девушки), до 10 км (юноши). Катание на коньках. Посадка. Техника падений. Техника передвижения по прямой, техника передвижения по повороту. Разгон, торможение. Техника и тактика бега по дистанции. Пробегание дистанции до 500 метров. Подвижные игры на коньках. Кроссовая подготовка. Бег по стадиону. Бег по пересечённой местности до 5 км. Плавание способами кроль на груди, кроль на спине, брасс на груди. Старты в плавании: из воды, с тумбочки. Поворот: плоский закрытый и открытый. Проплавание дистанций до 100 метров избранным способом. Прикладные способы плавания. Значение психофизической подготовки человека к профессиональной деятельности. Социально-экономическая обусловленность необходимости

подготовки человека к профессиональной деятельности. Основные факторы и дополнительные факторы, определяющие конкретное содержание ППФП студентов с учётом специфики будущей профессиональной деятельности. Цели и задачи ППФП с учётом специфики будущей профессиональной деятельности. Профессиональные риски, обусловленные спецификой труда. Анализ профессиограммы. Средства, методы и методика формирования профессионально значимых двигательных умений и навыков. Средства, методы и методика формирования профессионально значимых физических и психических свойств и качеств. Средства, методы и методика формирования устойчивости к профессиональным заболеваниям. Прикладные виды спорта. Прикладные умения и навыки. Оценка эффективности ППФП. Строевая, физическая, огневая подготовка. Строевая подготовка. Строевые приёмы, навыки чёткого и слаженного выполнения совместных действий в строю. Физическая подготовка. Основные приёмы борьбы (самбо, дзюдо, рукопашный бой): стойки, падения, самостраховка, захваты, броски, подсеки, подхваты, подножки, болевые и удушающие приёмы, приёмы защиты, тактика борьбы. Удары рукой и ногой, уход от ударов в рукопашном бою. Преодоление полосы препятствий. Безопорные и опорные прыжки, перелезание, прыжки в глубину, соскакивания и выскакивания, передвижение по узкой опоре. Огневая подготовка. Навыки обращения с оружием, приёмы стрельбы с прицеливанием по неподвижным мишеням, в условиях ограниченного времени. Количество часов на освоение программы дисциплины: 118 часов. Форма промежуточной аттестации: зачет, 1-3 семестры, дифференцированный зачет, 4 семестр.

### **СГ.05 ОСНОВЫ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ**

Цель дисциплины: овладение студентами особенностями финансовых отношений, в которые вступают физические лица с государством, кредитными организациями и представителями бизнес-сообщества. Задачи дисциплины: – расширение представления студентов о личных финансах, – изучение основ финансовой безопасности; – освоение методов финансового планирования; – знакомство со способами защиты от финансовых мошенников и рыночных манипуляций.

Место дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в социально-гуманитарный цикл профессиональной подготовки и изучается в 1 семестре очной формы обучения.

В результате изучения учебной дисциплины у обучающихся формируются следующие общие компетенции (ОК):

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

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных

ситуациях.

Содержание дисциплины: Личный (семейный) бюджет. Структура, способы составления и планирования бюджета. Способы принятия решений в условиях ограниченности ресурсов. SWOT–анализ как один из способов принятия решений. Личный финансовый план: финансовые цели, стратегия и способы их достижения. Решение ситуационной задачи путем заполнения таблицы SWOT–анализа (слабые и сильные стороны выбранного решения). Деловой практикум. Составление личного финансового плана и бюджета. Оценка добросовестности банка. Основные характеристики. Порядок сбора и оценки информации о банке и основных видах продуктов. Решение ситуационной задачи. Оценка банка и обоснование оценки. Банк и банковские депозиты. Влияние инфляции на стоимость активов. Сбор и анализ информации о банковских продуктах. Управление рисками по депозиту. Оценка условий и составление Депозитного договора. Расчет доходности вложений по депозитному счету. кредитования (платность, срочность, возвратность). Сбор и анализ информации о кредитных продуктах. Понятие микрозайма. Уменьшение стоимости кредита. Чтение и анализ кредитного договора. Кредитная история. Кредит как часть личного финансового плана. Типичные ошибки при использовании кредита. Практикум: кейс – Крупная покупка при использовании кредита (Покупка машины) с расчетом графика погашения. Инвестиции, способы инвестирования, доступные физическим лицам. Акции, облигации, вклады в Инвестиционные фонды (ПИФы), биржевые инвестиционные фонды (ETF) Сроки и доходность инвестиций. Фондовый рынок и его инструменты. Как делать инвестиции. Как анализировать информацию об инвестировании денежных средств. Место инвестиций в личном финансовом плане. Страховые услуги, страховые риски, участники договора страхования. Значение основных положений договор страхования. Виды страхования в России. Страховые компании, услуги для физических лиц. Льготные условия и налоговые льготы. Страхование на транспорте. Понятие налоги. Работа налоговой системы в РФ. Пропорциональная, прогрессивная и регрессивная налоговые системы. Виды налогов для физических лиц, в том числе на доходы по вкладам. Использование налоговых льгот и налоговых вычетов. Расчет земельного налога и заполнение налоговой декларации. Оформление документов на налоговый вычет. Расчет размера налогового вычета. Хранение, обмен и перевод денег – банковские операции для физических лиц. Виды платежных средств. Чеки, дебетовые карты, кредитные карты, электронные деньги, оплата через телефон и др. Инструменты денежного рынка. Формы дистанционного банковского обслуживания – правила безопасного поведения операций при пользовании интернет-банкингом. Заполнение документов по расчетно-кассовой операции. Понятие пенсии. Государственная пенсионная система в РФ. Понятие и работа пенсионных фондов. Как сформировать индивидуальный пенсионный капитал. Место пенсионных накоплений в личном бюджете и личном финансовом плане. Расчет размеров пенсии при заданных параметрах с использованием информационных ресурсов. Защита прав потребителей. Основные признаки и виды финансовых пирамид, правила

личной финансовой безопасности, виды финансового мошенничества. Мошенничества с банковскими картами. Махинации с кредитами. Мошенничества с инвестиционными инструментами по специальности. Практикум. Кейс – «Заманчивое предложение». Основные понятия: бизнес, стартап, бизнес-план, бизнес-идея, планирование рабочего времени, венчурист. Разработка бизнес-плана. Количество часов на освоение программы дисциплины: 42 часа.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачёт, 1 семестр.

## **СГ.06 ОСНОВЫ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА**

Цель дисциплины: формирование у обучающихся способностей организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество, осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

Место дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в социально-гуманитарный цикл профессиональной подготовки и изучается в 1 семестре очной формы обучения

В результате изучения учебной дисциплины у обучающихся формируются следующие общие компетенции (ОК):

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

ОК03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

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

ОК. 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Содержание дисциплины: Понятие менеджмента, его задачи и роль в развитии современного предприятия (организации). Понятие менеджмента. Цели менеджмента. Задачи менеджмента. Основные подходы к менеджменту и их развитие. Национальные особенности менеджмента. Лин-менеджмент и его особенности. Система 5s, основные инструменты, стадии и порядок реализации. Карта потока создания ценностей. Разработка карты потока создания ценности (картирование). Характеристика внешней и внутренней среды организации (предприятия). Понятие «окружающая среда организации». Факторы внешней среды, их состав и влияние на деятельность организации. Факторы внутренней

среды, их состав и влияние на успешность деятельности организации (предприятия). Методы анализа внешней и внутренней среды. SWOT-анализ, методика его проведения. Сбор статистических данных для выстраивания системы качества оказания транспортных услуг. Основные понятия бережливого производства. Рациональное использование материальных, кадровых, финансовых ресурсов, организации рабочих мест, организации процессов. Применение системы 5S, визуализация и упорядочение. Моделирование производственных процессов транспортного предприятия (организации). Цикл менеджмента. Планирование в системе менеджмента. Назначение и виды планирования: тактическое, стратегическое, бизнес-планирование. Технология стратегического планирования. Технология стратегического планирования. Организационные структуры управления предприятием: Понятие и элементы, Виды (иерархические и органические структуры), их характеристика. Применение метода Lean Six Sigma. Понятие мотивации. Элементы мотивации. Эволюция теорий мотивации. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации. Контроль и его виды. Понятие и назначение контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный. Решение ситуационных задач «Стратегический менеджмент. Процесс стратегического планирования». Планирование мероприятий по формированию системы мотивации труда. Имитационная игра «организация деятельности транспортного предприятия». Разработка кайдзен предложения. Понятие метод управления. Система методов управления: административные, экономические, социально-психологические, их характеристика и область применения. Особенности применения тех или иных методов управления на транспортном предприятии (организации). Понятие и назначение информации и коммуникаций в менеджменте. Виды коммуникаций. Коммуникационный процесс. Элементы коммуникационного процесса. Барьеры в коммуникации. Коммуникационные сети в организации. Виды коммуникационных сетей. Характеристика коммуникационных сетей. Этикет делового общения и его значение при организации коммуникации. Методы и способы принятия решений. Управленческое решение: понятие, классификация. Этапы принятия управленческого решения. Методы принятия управленческих решений. Решение ситуационных задач по принятию решений в профессиональной деятельности. Лидерство. Типы лидеров. Качества лидера. Понятие власть. Стиль руководства: понятие, классификация. Одномерные стили руководства, их характеристика. Многомерные стили руководства, их характеристика Решётка менеджмента. Решение ситуационных задач по теме «Психология управления личностью. Психология управления коллективом». История возникновения науки управления персоналом. Управление персоналом и эффективность деятельности организации. Осуществление деятельности по управлению персоналом. Подбор персонала, понятие и назначение. Методы отбора персонала, их характеристика. Роль индивидуально – психологических особенностей личности в профессиональной пригодности. Адаптация на рабочем месте. Классификация видов адаптации.



Обучение персонала. Решение ситуационных задач по теме «Психология управления личностью. Психология управления коллективом».

Количество часов на освоение дисциплины: 42 часа.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачёт, 1 семестр.

### **СГ.07. ОСНОВЫ ФИЛОСОФИИ**

Цель дисциплины: формирование у обучающихся способностей ориентироваться в истории развития философского знания, вырабатывать свою точку зрения и аргументированно дискутировать по важнейшим проблемам философии, применять полученные в курсе изучения философии знания в практической, в том числе и профессиональной, деятельности.

Место дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в социально-гуманитарный цикл профессиональной подготовки и изучается в 1 семестре очной формы обучения.

В результате изучения учебной дисциплины у обучающихся формируются следующие общие компетенции (ОК):

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Содержание дисциплины:

Количество часов на освоение дисциплины: 42 часа.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачёт, 1 семестр.

### **ОП. 01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

Цель дисциплины: формирование у обучающихся способностей проводить поиск в различных поисковых системах, использовать различные виды учебных изданий, применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины, описывать методы мониторинга рынка услуг, воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.

Место дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в общий профессиональный цикл профессиональной подготовки и изучается в 1-3 семестрах

очной формы обучения.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен освоить следующие общие компетенции (ОК):

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

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

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Содержание дисциплины: Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг. Характеристика основных показателей услуг. Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. Характеристика классификации потребностей в услугах. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении

потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности. Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса. Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги. Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению). Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов. Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг. Определение качества сервисных услуг. Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства.

Количество часов на освоение программы дисциплины: 102 часа.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет в 1-3 семестрах.

## **ОП. 02 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

Цель дисциплины: формирование у обучающихся способностей распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей; составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями; использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи.

Место дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в общий профессиональный цикл профессиональной подготовки и изучается в 1-2 семестрах очной формы обучения

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен освоить следующие общие компетенции (ОК):

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

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном

языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Содержание дисциплины: Понятия и сущность предпринимательства. Условия для развития предпринимательской деятельности: экономические, социальные и правовые. Цели и задачи предпринимательства. Принципы, признаки, функции предпринимательства. Предпринимательская деятельность и предпринимательские отношения. Типы и виды предпринимательства. Производственное, коммерческое предпринимательство. Финансовое предпринимательство. Консультационное предпринимательство. Предпринимательская деятельность малых предприятий. Юридические основания для открытия предпринимательской деятельности. Сущность предпринимательской среды. Внешняя и внутренняя предпринимательская среда. Объекты и субъекты предпринимательской деятельности. Предприниматель, потребитель, наемный работник, государство как субъекты предпринимательской деятельности. Портрет современного предпринимателя. Основные составляющие современной концепции деловых качеств предпринимателя. Товар как объект предпринимательской деятельности. Свойства товара. Потребительская ценность товара. Понятие уникального торгового предложения уникального торгового предложения. Закономерности создания новых товаров. Товары с коротким жизненным циклом. Товары, которые никогда не уйдут с рынка. Товары, которые исчезнут из обращения в ближайшее будущее. Предпринимательская идея и её выбор. Источники формирования предпринимательских идей. Методы выработки предпринимательских идей. Процесс генерации предпринимательской идеи. Общая схема предпринимательских действий. Основные типы ключевых факторов успеха. Основные стадии жизненного цикла товара: генерирование деловой идеи, экспертная оценка идей, сбор и анализ рыночной информации, экспертная оценка информации, полученной в процессе осмысления идеи, принятие предпринимательского решения. разработка товарной модификации, ввод товара. Моделирование отличий товара (услуги), лежащего в основе деловой идеи. Конкурентный лист. Товарные характеристики. Позиционирование товара. Новые бизнес-модели. Стратегия достижения успеха. Создание собственного дела. Общие условия и принципы. Правила start-up. Основные этапы создания предпринимательской единицы. Порядок создания нового предприятия и его государственной регистрации. Финансовое обеспечение деятельности предпринимательской единицы. Основные источники финансирования предпринимательской единицы: банковские и коммерческие кредиты, лизинг, франчайзинг. Венчурное финансирование. Бизнес-ангелы. Создание нового предприятия и подготовка пакета документов для государственной регистрации. Назначение, цели и задачи бизнес-планирования. Функции бизнес-планов. Внутренние и внешние адресаты бизнес-планов. Виды бизнес-планов. Структура бизнес-плана. Краткое содержание разделов бизнес-плана. Методики

разработки бизнес-плана. Разработка концепции бизнес-плана. Основные направления и характеристики планируемой деятельности. Характеристика предприятия, планирующего производство (продажу) продукции (услуг). Определение миссии (философии) предприятия. Цели бизнеса. Функции целей бизнеса. Определение целей разработки бизнес-плана. План маркетинга. План производства (Эксплуатационная программа гостиничного предприятия). Потребность в материальных и трудовых ресурсах; структура (суть проекта; эффективность проекта, сведения о фирме; план действий; назначение, цели и задачи написания. Финансовый план. Потребность в капитале и источники финансирования; план возврата кредита). Резюме бизнес-плана. Инвестиционное предложение. Разработка концепции предприятия сферы туризма и гостеприимства. Презентация идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности. Разработка маркетингового и финансового планов. Подготовка инвестиционного предложения. Расчёт потребности проектируемого предприятия в трудовых и материальных ресурсах.

Количество часов на освоение программы дисциплины: 90 часов.

Форма промежуточной аттестации: контрольная работа, 1 семестр; экзамен, 2 семестр.

### **ОП. 03 ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

Цель дисциплины: формирование у обучающихся способностей применять правовые нормы в профессиональной деятельности, применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом, оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации, организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных.

Место дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в общий профессиональный цикл профессиональной подготовки и изучается в 1-4 семестрах очной формы обучения.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен освоить следующие общие компетенции (ОК):

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

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

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Содержание дисциплины: Понятие правового и документационного обеспечения в сфере профессиональной деятельности. Значение учебной дисциплины в профессиональной подготовке специалистов гостиничного бизнеса. Понятие предпринимательской деятельности, ее признаки. Понятие, предмет, принципы и источники российского гражданского права. Имущественные и связанные с ними личные неимущественные отношения. Гражданские правоотношения: понятие, виды, структура. Юридические факты в гражданских правоотношениях. Действие законодательных актов и других нормативных документов, регулирующих предпринимательскую деятельность в РФ. Понятия и признаки юридического лица. Образование, реорганизация и прекращение деятельности юридических лиц. Отдельные виды юридических лиц. Индивидуальные предприниматели. Сделки: понятие, содержание, форма. Представительство и доверенность. Сроки осуществления и защиты гражданских прав. Общие положения об обязательствах. Общие положения о договорах. Публичный договор и его роль в гостиничной индустрии. Порядок заключения, изменения и расторжения договора. Отдельные виды обязательств. Составление договоров, применяющихся в гостиничной сфере. Защита прав потребителей. Международная гостиничная конвенция. Общие требования к правилам предоставления услуг. Правовое регулирование рекламы. Решение ситуационных профессиональных. Трудовое право как отрасль права РФ: понятие, предмет. Трудовые правоотношения. Изучение трудового законодательства разных уровней: федеральное, субъектов РФ и локальных нормативных актов. Особенности трудовых отношений в сфере гостиничном бизнесе. Положение Федеральной службы по труду и занятости, ее функции. Контроль за соблюдением законодательства о занятости и социальных гарантия. Трудовой договор: понятие, стороны, содержание, сроки, форма. Отличия от гражданско-правового договора. Порядок заключения трудового договора: возрастной ценз, гарантии, необходимые документы для работы в гостинице, испытательный срок. Определение оснований прекращения трудового договора. Изменения трудового договора (переводы и перемещения). Трудовой договор и право социального обеспечения. Составление трудового договора с сотрудником предприятия сферы туризма и гостеприимства. Понятие рабочего времени. Виды рабочего времени. Учет рабочего времени. Нормальная продолжительность рабочего времени. Определение понятия сокращенной продолжительности рабочего времени. Ненормированное рабочее время. Режим рабочего времени в гостиничной индустрии. Понятие времени отдыха. Виды времени отдыха. Выходные дни. Отпуска. Оплата труда: основные понятия, гарантии, формы. Заработная плата: установление, системы, порядок выплаты, ограничение удержаний. Ответственность за задержку выплаты заработной платы. Изучение порядка исчисления средней заработной платы. Гарантийные и симулирующие выплаты

Определение оплаты труда различных категорий работников, в особых условиях и при других отклонениях от нормальных условий труда. Гарантии и компенсации работникам. Особенности материальной ответственности в гостиничной индустрии. Разбор расчетных листков и расчет различных выплат. Административное право как отрасль и его источники. Административные правонарушения: понятие, признаки. Ответственность при оказании услуг по размещению и проживанию. Изучение понятия и видов административных взысканий. Конституционные нормы защиты нарушенных прав. Правовые нормы защиты прав в соответствии с КоАП. Защита прав и законных интересов предприятий сферы туризма и гостеприимства - юридических лиц и физических лиц. Определение судебного порядка разрешения споров по делам об административных правонарушениях. Документ и его функция. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов. Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов. Составления организационных и распорядительных документов гостиницы. Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации в сфере туризма и гостиничного бизнеса. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности. Составление деловых документов в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

Количество часов на освоение программы дисциплины: 142 часа.

Форма промежуточной аттестации: контрольные работы, 1-3 семестры; дифференцированный зачет, 4 семестр

#### **ОП. 04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

Цель дисциплины: формирование у обучающихся способностей применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения, формировать организационные структуры управления, учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве.

Место дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в общий профессиональный цикл профессиональной подготовки и изучается в 4 семестре очной формы обучения.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен освоить следующие общие компетенции (ОК):

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.



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

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Содержание дисциплины: Введение. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Основные понятия и управленческие категории. История развития менеджмента. Развитие туризма и сферы гостеприимства в России. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления. Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции. Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства. Основные задачи турагента и туроператора. Составление схемы продвижения туристских и гостиничных услуг. Структура управления организацией в сфере туризма и гостеприимства. Цели, задачи. Функции и принципы управления. Классификация принципов управления. Понятие и классификация методов управления. Понятие самоуправления. Управление персоналом в организации туризма и гостеприимства. Решение ситуационных задач. Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве. Экономическая эффективность.

Количество часов на освоение программы дисциплины: 52 часа.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет, 4 семестр

## **ОП. 05 ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

Цель дисциплины: формирование у обучающихся способностей пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию, использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах, использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства, обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации, осуществлять поиск необходимой информации.

Место дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в общий профессиональный цикл профессиональной подготовки и изучается во 2-4 семестрах очной формы обучения.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен освоить следующие общие компетенции (ОК):

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

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных

ситуациях.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Содержание дисциплины: Цели, задачи и содержание дисциплины. Значение информационных технологий в профессиональной деятельности. Архитектура персонального компьютера. Состав и структура персональных ЭВМ и вычислительных систем. Характеристика основных устройств ПК. Основные комплектующие системного блока и их характеристики. Кодирование информации, единицы измерения информации. Структура хранения информации в ПК. Понятие операционной системы. Виды операционных систем. Функциональные назначения операционных систем. Средства хранения и переноса информации. Основные понятия, классификация и структура автоматизированных информационных систем. Классификация информационных систем. Глобальная сеть Интернет. История создания Всемирная паутина. Поисковые системы. Основы работы в Глобальной сети Интернет. Работа с различными поисковыми системами. Текстовые редакторы как один из пакетов прикладного программного обеспечения, общие сведения о редактировании текстов. Основы конвертирования текстовых файлов. Оформление страниц документов, формирование оглавлений. Расстановка колонтитулов, нумерация страниц, буква. Шаблоны и стили оформления. Работа с таблицами и рисунками в тексте. Водяные знаки в тексте. Слияние документов. Издательские возможности редактора. Создание и форматирование документа с помощью текстового редактора MS WORD. Создание структурированного документа. Основы компьютерной графики. Форматы графических файлов. Способы получения графических изображений – рисование, оптический (сканирование). Растровые и векторные графические редакторы. Прикладные программы для обработки графической информации (Например: Microsoft Paint; Corel DRAW, Adobe Photoshop). Основы компьютерного дизайна в профессиональной деятельности. Формы компьютерных презентаций. Графические объекты, таблицы и диаграммы как элементы презентации. Общие операции со слайдами. Выбор дизайна, анимация, эффекты, звуковое сопровождение. Подготовка презентаций в программе Power Point. Использование Power Point для создания портфолио по профессии. Создание презентаций по современным трендам. Электронные таблицы, базы и банки данных, их назначение, использование в информационных системах профессионального назначения. Расчетные операции, статистические и математические функции. Решение задач линейной и разветвляющейся структуры в ЭТ. Связь листов таблицы. Построение макросов. Дополнительные возможности EXCEL. Электронные таблицы Excel. Основные приемы работы с Excel. Ввод и редактирование элементарных формул. Вставка и редактирование элементарных функций. База данных ACCESS. Основные типы данных. Объекты, атрибуты и связи. Формирование запроса-выборки. Создание базы данных в ACCESS. Создание таблицы, запроса. Создание формы, отчета. Функциональное назначение прикладных программ. Способы формирования запросов при обращении к базе

данных. Ввод, редактирование и хранение данных. Составление и получение отчетов о деятельности предприятия. Работа с базами данных клиентов. Создание коллажей и эскизов профессиональной направленности. Создание презентаций по профессиональной тематике. Работа по созданию клиентской базы. Расчет прибыли, расхода, закупок. Расчет заработной платы сотрудников. Классификация сетей по масштабам, топологии, архитектуре и стандартам. Среда передачи данных. Типы компьютерных сетей. Эталонная модель OSI. Преимущества работы в локальной сети. Технология World Wide Web. Браузеры. Адресация ресурсов, навигация. Настройка Internet Explorer. Электронная почта и телеконференции. Мультимедиа технологии и электронная коммерция в Интернете. Основы языка гипертекстовой разметки документов. Форматирование текста и размещение графики. Гиперссылки, списки, формы. Инструментальные средства создания Web-страниц. Основы проектирования Web – страниц. Создание Web-страницы. Информационная безопасность. Классификация средств защиты. Программно-технический уровень защиты. Защита жесткого диска. Защита от компьютерных вирусов. Виды компьютерных вирусов Организация безопасной работы с компьютерной техникой. Организация безопасной работы с компьютерной техникой.

Количество часов на освоение программы дисциплины: 157 часов.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет, 4 семестр

## **ОП. 06 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

Цель дисциплины: формирование у обучающихся способностей определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения; планировать и прогнозировать продажи; выстраивать систему стимулирования работников; управлять материально-производственными запасами; применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; применять знание особенностей продаж туроператорских и турагентских услуг; применять знание особенностей продаж экскурсионных услуг; применять знание особенностей продаж услуг предприятия питания; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг; выстраивать систему стимулирования работников предприятия туризма и гостеприимства; рассчитывать нормативы работы горничных; применять методы максимизации доходов; анализировать результаты деятельности структурных подразделений; применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений; вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота; вести учёт выручки от услуг, отражать выручку от внереализационных доходов; разработать план самообразования.

Место дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в общий профессиональный цикл профессиональной подготовки и изучается в 1-2 семестрах очной формы обучения.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен освоить следующие общие компетенции (ОК):

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

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

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Содержание дисциплины: Основные понятия: отрасль, предприятие. Роль сферы туризма и гостеприимства в современной экономике. Особенности производства и реализации услуг сферы туризма и гостеприимства. Сущность и специфика услуг. Туристский и гостиничный продукты, их составляющие. Организация (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы. Основы организации предпринимательской деятельности в туризме и гостиничном бизнесе. Формы управления организациями в сфере туризма и гостеприимства. Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования. Методы и принципы планирования. Система планов предприятия в сфере туризма и гостеприимства. Текущий план предприятия сферы туризма гостеприимства. Структура доходов. Основные факторы, определяющие доход предприятия (загрузка номерного фонда и цены на услуги (стоимость номера, услуг питания, туроператорский и турагентских услуг, дополнительных услуг). Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы. Факторы формирования эксплуатационной программы. Планирование эксплуатационной программы. Показатели эксплуатационной программы. Расчёт пропускной способности предприятий туризма и гостеприимства. Расчёт объёма реализации основных и дополнительных услуг. Производственные фонды предприятий сферы туризма и гостеприимства. Имущество и капитал предприятия. Основные фонды предприятия: структура и классификация. Учёт стоимости основных средств предприятия. Показатели состояния и использования основных средств, расчёт потребности в основных средствах. Нематериальные активы: структура и классификация. Оценка и учёт нематериальных активов предприятия сферы

туризма и гостеприимства. Учёт и оценка деловой репутации предприятия. Оборотные средства предприятия, характеристика и состав оборотных средств, источники формирования и показатели использования, оценка потребности в оборотных средствах. Капитальные вложения и их эффективность. Показатели использования основных производственных фондов предприятий в сфере туризма и гостеприимства. Расчёт показателей эффективности использования основных фондов: фондоотдачи, фондоёмкости, фондовооружённости. Оценка потребности в оборотных средствах. Расчёт среднегодовой стоимости основных фондов. Расчёт амортизационных отчислений по группам основных средств. Структура трудовых ресурсов и кадрового состава предприятия сферы туризма и гостеприимства. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Расчет заработной платы. Планирование фонда заработной платы. Планирование фонда рабочего времени и численности персонала. Структура расходов (издержек). Классификация издержек на выполнение туроператорских, турагентских услуг и услуг гостеприимства. Управление издержками предприятия. Принципы системы управления издержками. Факторы, влияющие на формирование издержек. Сущность экономической категории «цена». Состав цены. Методы формирования ценовой политики предприятий сферы туризма и гостеприимства. Механизмы ценообразования на услуги предприятий туризма и гостеприимства. Видов тарифных планов и тарифная политика. Затратные подходы в формировании цены продукции (услуг) предприятий в сфере туризма и гостеприимства. Рыночные или маркетинговые методы в формировании цены на продукцию и услуги. Определение цены по системе «Директ-костинг». Основные показатели эффективности функционирования предприятия. Прибыль предприятия. Сущность экономической категории «прибыль». Рентабельность. Специфические показатели оценки экономической эффективности предприятия в сфере туризма и гостеприимства. Расчёт чистой прибыли и рентабельности. Оценка эффективности деятельности структурного подразделения. Расчёт коэффициента заполняемости гостиницы, прибыль с гостя или клиента, норма прибыли номерного фонда, норма прибыли ресторанов и баров, норма прибыли туроператорских и турагентских услуг, норма прибыли дополнительных услуг. Стратегии управления доходами. Факторы, влияющие на объем и уровень продаж предприятий сферы туризма и гостеприимства. Технологии максимизации доходов. Система нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности на предприятии. Организация бухгалтерского учета и отчетности. Учётная политика и правила документооборота. Методы учёта доходов. Основные бухгалтерские документы и требования к оформлению отчётной бухгалтерской документации. Формы первичного учёта. Учет и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Содержание бухгалтерской отчетности. Строение и содержание бухгалтерского баланса. Порядок оценки и калькуляции – основы стоимостного отражения затрат на предприятии и в его структурных подразделениях. Учёт реализации услуг по видам предоставляемых услуг. Отражение выручки от оказания услуг в

бухгалтерском и налоговом учете. Отражение выручки от оказания дополнительных услуг в бухгалтерском и налоговом учете. Внереализационные доходы предприятия в сфере туризма и гостеприимства. Учёт операций в общественном питании. Первичные учётные документы в общественном питании. Учёт выручки от услуг. Заполнение первичных документов. Отражение операций по предоставляемым услугам. Учёт внереализационных доходов. Отражение сумм возмещаемого ущерба клиентами. Особенности учёта расходов в составе расходов на предприятии в сфере туризма и гостеприимства. Учёт расходов на материально-техническое обеспечение предприятия. Учёт постельного белья, моющих средств, нормы списания посуды, расходы на форменную одежду, ремонт, рекламу, благоустройство и приобретение многолетних насаждений.

Количество часов на освоение программы дисциплины: 69 часов.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет, 2 семестр

### **ОП. 07 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ВТОРОЙ)**

Цель дисциплины: формирование у обучающихся способностей решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия, определять задачи поиска информации, определять необходимые источники информации, планировать процесс поиска, структурировать получаемую информацию, выделять наиболее значимое в перечне информации, оценивать практическую значимость результатов поиска, оформлять результаты поиска, определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности, выстраивать траектории профессионального и личностного развития, организовывать работу коллектива и команды, взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; излагать свои мысли на государственном языке, оформлять документы, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач, использовать современное программное обеспечение, понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы, участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы, строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности, кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые), писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

Место дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в общий профессиональный цикл профессиональной подготовки и изучается во 2-4 семестрах очной формы обучения.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен освоить следующие общие компетенции (ОК):

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Содержание дисциплины: Алфавит, буквосочетания, правила чтения и произношения. Знакомство с частями речи: существительные, личные местоимения, глаголы. Распознавание их в текстах. Международные слова в немецком языке. Как звучит немецкий язык: алфавит, буквосочетания, ударение в простых словах. Распознавание существительных, личных местоимений, глаголов в простых текстах. Интонация в повествовательном и вопросительном предложении. Встреча гостей, заранее бронировавших номер в гостинице: лексика и диалоги. Задать вопрос и переспросить гостей на рецепции гостиницы при возникновении недопонимания: лексика и диалоги. Заполнение формуляра на прибывшего гостя: лексика и диалоги. Визитные карточки гостей из германоязычных стран: лексика и диалоги. Названия германоязычных стран и некоторых крупных городов. Лексика. Проводить гостей в гостиничный номер: лексика и диалоги. Спряжение слабых глаголов в настоящем времени. Спряжение глагола «быть». Правила построения простых повествовательных предложений. Построение вопросительных предложений с вопросительным словом. Вежливая форма императива. Встреча гостей, заранее не бронировавших номер в гостинице. Описание гостиничного номера: лексика. Завтрак в гостинице: названия напитков и продуктов, готовых блюд. Типичный завтрак в гостиницах Германии и России: меню завтраков. Спряжение сильных глаголов, глагола «иметь», модального глагола «möchten». Винительный падеж существительных. Категории номеров в гостинице, стоимость номеров: лексика по теме, количественные числительные до 1000. Бронирование номера по телефону: лексика и речевые клише. Правила ведения телефонного разговора с гостями. Справка гостю по телефону: лексика и речевые клише. Порядковые числительные до 100: календарные даты. Письменное подтверждение бронирования по электронной почте: лексика, форма и построение электронного письма. Написание

подтверждения бронирования. Деловая корреспонденция в отеле. Ответ на письменное бронирование номера: лексика, форма и построение письма. Написание ответов на запросы о бронировании. Названия времён года, месяцев, дней недели. Глаголы с отделяемыми приставками и их спряжение. Модальные глаголы «können» и «müssen». Время на часах: официальное и неофициальное. Предлоги времени. Время работы служб в гостинице. Лексика и речевые клише по теме. Время работы различных учреждений в Германии: работа с интернетом. Помещения в гостинице, прилегающая к гостинице территория: лексика. Диалог «Показ номера гостю». Дать справку гостям о расположении различных служб в гостинице и предметов в гостиничном номере: задать вопрос и дать ответ на него. Предлоги места (предлоги двойного управления). Дателный падеж существительных. Диалог: «Принять бронирование столика в ресторане гостиницы по телефону». Лексика и речевые клише по теме. Обслуживание в ресторане гостиницы, меню в ресторане: лексика и речевые клише. Диалоги по теме «Заказ напитков». Вопросительные предложения без вопросительного слова. Изменение артиклей по трём падежам. Прошедшее литературное время от глагола «иметь». Техника и предметы мебели в гостиничном номере и гостиничных помещениях: как они используются, инструкции для гостя. Ответы на запросы и жалобы гостей. Типичные жалобы гостей в гостинице: лексика и речевые клише. Таблички и указатели в гостинице: лексика. Сообщения гостей: принять, записать и передать дальше (лексика и речевые клише). Телефонные сообщения в гостинице: принять, соединить с требуемым абонентом, передать сообщение. Диалоги по телефону. Лексика и речевые клише по темам «Взять машину в аренду» и «Заказ автомобиля по телефону. Модальные глаголы «wollen», «dürfen», «sollen». Личные местоимения в Винительном и Дателном падеже. Заказ еды в номер, обслуживание номеров: лексика и речевые клише. Покупки в киоске гостиницы: лексика и речевые клише. Услуги в гостинице: прачечная и химчистка, парикмахерская, салон красоты: лексика и речевые клише. Лексика и речевые клише по теме «Вызвать врача гостю». Части тела, возможные травмы и заболевания. Предложение спортивного и развлекательного досуга в гостинице: лексика и речевые клише. Присмотр за детьми: детская программа в гостинице, игровая комната, присмотр за детьми в номере. Глагол «lassen». Притяжательные местоимения. Ориентирование в городе: лексика и речевые клише. Диалоги на тему «Посоветовать гостю достопримечательности и объяснить дорогу к ним». Информация об экскурсионной программе с сайтов различных городов Германии, Австрии, Швейцарии. Дать справку и указания гостю в местах отпуска и отдыха: лексика. Поиск необходимой информации в интернете: расписание поездов, аэропортов, сайты курортных гостиниц. Программа экскурсий: лексика. Работа с сайтами в интернете: пешие и автобусные обзорные экскурсии в городе Вене. Степени сравнения прилагательных: правило и исключения. Предлоги места. Лексика и речевые клише к теме «Служба побудки. Бланк для побудки». Лексика и речевые клише к теме «Разъяснение счёта. Ошибки в счёте». Лексика и речевые клише к теме «Приём оплаты за проживание. Валюта и кредитные карты». Лексика



и речевые клише к теме «Вопросы об удовлетворённости гостей проживанием в гостинице». Лексика и речевые клише к теме «Прощание с гостями. Потерянные вещи».

Количество часов на освоение программы дисциплины: 130 часов.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет, 4 семестр

## **ОП. 08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

Цель дисциплины: формирование у обучающихся способностей применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Место дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в общий профессиональный цикл профессиональной подготовки и изучается в 1-2 семестрах очной формы обучения.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен освоить следующие общие компетенции (ОК):

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

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

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Содержание дисциплины: Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа

на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этнические принципы общения. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности

Количество часов на освоение программы дисциплины: 50 часов.

Форма промежуточной аттестации: экзамен, 2 семестр

## **ОП. 09 ОСНОВЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

Цель дисциплины: формирование у обучающихся способностей пользоваться понятийным аппаратом индустрии гостеприимства; формировать пакет функций предприятия индустрии гостеприимства; анализировать потребности различных групп гостей; определять структуру и содержание продукта гостеприимства; обеспечить комплексное обслуживание потребителей гостиничных, ресторанных, рекреационных услуг в соответствии с запросами.

Место дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в общий профессиональный цикл профессиональной подготовки и изучается в 3 семестре очной формы обучения.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен освоить следующие общие компетенции (ОК):

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Содержание дисциплины: Сущность индустрии гостеприимства. Основные понятия и определение индустрии туризма и гостеприимства как сферы деятельности. Продукт в индустрии туризма и гостеприимства. Историческое развитие индустрии гостеприимства. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства. Возникновение первых гостиниц на Руси. Роль специалистов в индустрии туризма и гостеприимства. Корпоративная культура. Психологическая культура сервиса. Подготовка кадров в индустрии гостеприимства. Структура гостиничного предприятия. Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом. Основные и дополнительные услуги предприятий размещения. Подразделения и службы гостиничного предприятия. Функции работников гостиницы. Основные этапы развития мировой индустрии питания. Классификация ресторанов. Типы ресторанов. Методы обслуживания. Виды завтраков. Правила организации шведского стола. Индустрия отдыха как сегмент индустрии гостеприимства. Основные направления индустрии развлечений. Туристская и гостиничная анимация. Виды анимационных программ в зависимости от классификации туристов. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства. Обслуживание на борту самолета. Сервис в поездах. Комплексное обслуживание в круизах. Виды сервиса на транспорте. Понятие MICE индустрии. Деловые мероприятия в индустрии гостеприимства. Перечень необходимых лекарств и средств для оказания первой медицинской помощи.

Количество часов на освоение программы дисциплины: 40 часов.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет, 3 семестр

### **ОП.10 РЕКРЕАЦИОННОЕ РЕСУРСОВЕДЕНИЕ**

Цель дисциплины: формирование у обучающихся способностей отбирать и анализировать информацию, которая содержится в научной и учебной литературе; проводить сравнительный анализ отраслевых карт для выявления рекреационного потенциала территории; составлять и анализировать таблицы, диаграммы, графики и т.п., содержащие информацию о рекреационном потенциале территории; выявлять взаимосвязи между компонентами рекреационного потенциала территорий; владеть методикой составления и изложения комплексных характеристик рекреационного потенциала объектов.

Место дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина входит в общий профессиональный цикл профессиональной подготовки и изучается в 3 семестре очной формы обучения.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен освоить следующие общие компетенции (ОК):

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Содержание дисциплины: Введение в предмет, его цели и задачи. Рельеф. Оценка рельефа для лечебнооздоровительного отдыха и спортивного туризма. Водные объекты. Оценка водных объектов для рекреационного туризма. Почвенно-растительный покров. Понятие антропогенной нагрузки. Ландшафтно-рекреационный потенциал. Пешеходный, конный, велосипедный виды туризма. Методика проведения эстетической оценки ландшафта. Особо охраняемые природные территории ООПТ. Ресурсы грибных, ягодных угодий и угодий с лекарственными растениями Охотничьи и рыболовные угодья. Биоклиматический потенциал рекреационной территории. Города-курорты, курортные территории, города -музеи, центр отдыха и развлечений. Заповедники, национальные парки, заказники: обзор деятельности. Минеральные воды: виды, типы, география

источников, состав и минерализация. Лечебные грязи - уникальные природные лечебные ресурсы. Свойства, типы, пелоидотерапия. Бальнеотерапия. Бальнеология. Рекомендации и показания по применению минеральных вод, лечебных грязей. Анализ бальнеологических курортов и использование бальнеологических ресурсов. Курортология. Лечебнооздоровительный и медицинский виды туризма. Классификация лечебных процедур и виды лечебных программ, SPA. Стандартизация и специфика санаторно-курортного лечения в учреждениях лечебно-оздоровительного профиля России. Подбор лечебных процедур и программ в учреждениях лечебно-оздоровительного отдыха по запросу клиента. Ресурсы познавательного туризма – древние города, памятники истории и культуры, дворцово-парковые ансамбли, музеи-заповедники. Ресурсы религиозного и паломнического туризма - памятники культовой архитектуры, монастыри и приходы. Ресурсы этнографического туризма - народные промыслы, традиции, быт, творчество. Ресурсы новых видов туризма – эзотерического, научного, арктического, космического. Подбор и разработка турпродукта определенного вида туризма по запросу. Основные принципы рекреационного освоения природного и исторического наследия. География рекреационных районов (РР) и Туристско-рекреационных зон (ТРЗ). Анализ использования туристского потенциала туристско-рекреационных зон России.

Количество часов на освоение программы дисциплины: 48 часов.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет, 3 семестр

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МОДУЛИ**

### **ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

Место дисциплины в структуре ППССЗ: профессиональный модуль относится к профессиональному учебному циклу.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить следующие общие компетенции:

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

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

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

И профессиональные компетенции (ВД и ПК):

ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

владеть навыками: производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

уметь: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.

знать: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства.

## **МДК 01.01 КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

Содержание междисциплинарного курса: Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства. Сотрудники служб предприятий туризма и

гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства. Составление графиков выхода на работу. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду. Разработка программы формирования лояльности персонала. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб.

Количество часов на освоение программы дисциплины: 110 часов.

Форма промежуточной аттестации: контрольная работа, 1 семестр, дифференцированный зачет, 2 семестр.

### **МДК 01.02 ИЗУЧЕНИЕ ОСНОВ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА**

Содержание междисциплинарного курса: Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов. Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции). Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание). Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.

Количество часов на освоение программы дисциплины: 76 часов.

Форма промежуточной аттестации: контрольная работа, 1 семестр, дифференцированный зачет, 2 семестр.

### **МДК 01.03 СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Содержание междисциплинарного курса: Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Отработка полученных теоретических знаний на практике. Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.

Количество часов на освоение программы дисциплины: 72 часа.

Форма промежуточной аттестации: контрольная работа, 1 семестр, дифференцированный зачёт, 2 семестр.

### **МДК 01.04 ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЕТОВ С КЛИЕНТОМ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

Содержание междисциплинарного курса: Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа;



варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.

Количество часов на освоение программы дисциплины: 110 часов

Форма промежуточной аттестации: контрольная работа, 2 семестр, экзамен, 3 семестр.

## **ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

Место дисциплины в структуре ППССЗ: профессиональный модуль относится к профессиональному учебному циклу.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить следующие общие компетенции:

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

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

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

И профессиональные компетенции (ВД и ПК):

ВД 2 Предоставление гостиничных услуг.

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

владеть навыками: оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; подготовка отчетов о своей работе за смену; встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы; приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; передачи дел и отчетов по

окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

уметь: анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; осуществлять расчеты с гостями во

время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; оказывать помощь 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; хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса 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 из гостиничного комплекса или иного средства размещения; осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; 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.

знать: законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; технологии организации процесса питания; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; гостиничный маркетинг и технологии продаж; требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

## **МДК 02.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И БРОНИРОВАНИЯ**

Содержание междисциплинарного курса: Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Нормы расхода чистящих и моющих средств. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. Оформление технологических документов службы номерного фонда. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. Служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном

бронировании. Виды оплаты бронирования. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Количество часов на освоение программы дисциплины: 96 часов. Форма промежуточной аттестации: контрольная работа, 3 семестр, экзамен, 4 семестр.

## **МДК 02.02. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ УПРАВЛЕНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

Содержание междисциплинарного курса: Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». Уборочные материалы, техника, инвентарь. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Оформление контроля качества уборки номеров. Составление памятки по уборке помещений

гостиницы. Оформление забытых вещей. Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. Составление программы противодействия воровству в гостинице. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия. Формирование пакетов услуг гостиницы. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие. Формирование программ лояльности клиентов. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.

Количество часов на освоение программы дисциплины: 106 часов.

Форма промежуточной аттестации: контрольная работа, 3 семестр, дифференцированный зачет, 4 семестр.

## **МДК 02.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЕПАРТАМЕНТА МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ**

Содержание междисциплинарного курса: Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Организация приёма, регистрации гостей. Размещение гостей (предоставление номеров). Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Чтение и перевод текстов с иностранного языка. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений. Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива. Переселение гостя



из номера, подселение к гостю в номер. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.

Количество часов на освоение программы дисциплины: 140 часов.

Форма промежуточной аттестации: контрольная работа, 2 и 3 семестры, дифференцированный зачет, 4 семестр.

### **ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по профессии рабочего «Горничная» является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

#### **1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: Выполнение работ по профессии «Горничная» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

##### **1.1.1 Перечень общих компетенций**

| <b>Код</b> | <b>Наименование общих компетенций</b>                                                                                                                                                                                    |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 01.     | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам                                                                                                                        |
| ОК 02.     | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности                                                             |
| ОК 03.     | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04.     | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде                                                                                                                                                           |
| ОК 05.     | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста                                                                    |
| ОК 09.     | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках                                                                                                                                      |

##### **1.2.2. Перечень профессиональных компетенций**

| <b>Код</b> | <b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>          |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| ВД 1       | Выполнение работ по профессии «Горничная»                                      |
| ПК 3.1.    | Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной                |
| ПК 3.2     | Производить уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования |
| ПК 3.3     | Обеспечивать условия для безопасности гостей и сохранности их имущества        |

|        |                                                                                                                           |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 3.4 | Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. Обеспечивать сохранность гостиничного имущества, оборудования и инвентаря. |
| ПК 3.5 | Принимать и своевременно выполнять заказы проживающих на дополнительные услуги.                                           |

В результате освоения профессионального модуля студент должен:  
иметь практический опыт:

- выполнения уборочных работ в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях в соответствии со стандартами;
  - соблюдения мер безопасности и предотвращения потенциальных проблем (мокрые полы, шнуры электрооборудования и приборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты);
  - обеспечения безопасности проживающих и сохранности их имущества;
  - участия в программах обучения, повышения квалификации;
    - предоставления дополнительных услуг в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг;
    - ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы, а также участия в активировании;
    - хранения и использования моющих и чистящих средств в соответствии со стандартами;
  - составления отчета о движении номерного фонда.
- уметь:
- организовывать рабочее место, принимать дневную/ночную смену и планировать рабочий день;
  - соблюдать процедуры и последовательность выполнения работ, соответственно принятому стандарту;
  - подбирать и комплектовать средства, инвентарь, оборудование для уборки, белье;
    - соблюдать правила и нормы охраны труда и техники безопасности на своем рабочем месте;
  - оказывать первую (доврачебную) помощь и действовать в экстремальной ситуации;
  - выполнять порученную работу своевременно и аккуратно;
    - следить за сохранностью и исправностью, имеющегося в номере оборудования и инвентаря;
    - своевременно сообщать своему руководителю обо всех неисправностях оборудования, порче инвентаря и пропаже имущества;
  - стремиться максимально удовлетворить запросы гостей;
  - поддерживать свой профессиональный уровень;
  - использовать оперативную информацию о заполняемости гостиницы;
  - проявлять заботу и обслуживать гостей, работать с жалобами гостей;
    - предоставлять услуги мини-бара; производить выкладку товара в строгом соответствии с единым утвержденным образцом;
  - вести и оформлять документацию;
    - соблюдать теорию межличностного общения, нормативы и стандарт поведения горничной;

знать:

- нормативные правовые документы, регламентирующие оказание услуг гостиничного сервиса;
- инструкцию по технике безопасности и противопожарной безопасности;
- перечень дополнительных услуг и внутренний распорядок гостиницы;
- принципы и стандарты работы поэтажного персонала;
- стандарты чистоты и гигиены, установленные в гостинице;
- профессиональные требования для первого квалификационного разряда.

### **МДК 03.01 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ГОРНИЧНОЙ**

Содержание междисциплинарного курса: Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на специфику профессиональной деятельности горничной. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Требования к номерному фонду и услуги, предоставляемые гостиницами различных категорий. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Профессиональные требования. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) для первого квалификационного разряда Службы номерного (гостиничного) фонда (номер квалификационных требований – 4.2). Внешний вид обслуживающего персонала и правила личной гигиены. Гостеприимство. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Стандарты вежливости: типичный диалог и обмен репликами. Общение с гостями на рабочем месте. Телефонный этикет. Принципы культуры обслуживания, культуры межличностного общения, национальных, религиозных, индивидуальных особенностей клиентов гостиницы. Технологический процесс приема и передачи смены. Планирование рабочего дня горничной. Процедуры обслуживания гостей (приветствие, контроль качества подготовки номера, внимательность). Режим работы горничной. Работа со служебными ключами, правила пользования. Журнал выдачи электронных ключей. Ответственность за утерю ключа. Дневная и ночная смены. Обязанности горничных всех смен. Рабочий лист (шаблон) - задание на работу горничной. Наряд на уборочные работы в номерном фонде. Образец персонального задания горничной (FLOOR REPORT). Прием дежурства. Подготовка и организация работы. Нормативы проведения уборочных работ. Проверка на исправность, сохранность и санитарное состояние инвентарь, подготовка необходимых моющих и других средств к работе; подготовка достаточного количества постельного белья и полотенец. Порядок передачи дежурства в конце смены. Объекты самоконтроля к концу рабочего дня. Информация в рабочем листе о проделанной работе. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте. Нормативы СЭС и пожарной безопасности. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием. Требования безопасности перед началом уборочных работ, во время работы, по окончании работы. Планировка здания гостиницы, расположение номеров,

оборудования и мебели. Типы номеров. Комплектация гостевых номеров различной комфортности. Стандартная комплектация гостевого номера. Дополнительные принадлежности для комфортного проживания. Рекламная и печатная продукция. Номера для гостей с ограниченными физическими возможностями. Технология приемки номера, замены номеров. Оформление и ведение отчетности. Организация перемещения личных вещей клиента. Взаимодействие с руководителем службы номерного фонда, службой приема и размещения. Контроль и подготовка возобновляемых материалов для клиентов, их раскладка. Инвентаризация белья. Утилизация мусора. Процедура переворачивания матрасов. Последовательность проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера. Неисправности и поломки в номерах, подача заявок о неисправностях, ведение журнала. Порча имущества, ответственность гостя. Дополнительный сервис для гостей. Предоставление няни, услуги для инвалидов, пребывание домашних животных, озонирование номеров, услуги швеи и др. Оснащение и оборудование рабочего места. Средства уборки. Инвентарь и оборудование для уборки. Правила хранения различных средств уборки. Технологии использования моющих средств, инвентаря и оборудования. Подготовка и организация уборочных работ. Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки; подбор и подготовка моющих средств; подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Ассортимент, характеристики и технология использования моющих и чистящих средств. Технические требования к услугам по уборке. Виды и взаимосвязь уборочных работ. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Особенности и методы повседневной и нестандартной уборки. Соблюдение стандартов чистоты, профилактических мер. Дезинсекция. Признаки появления насекомых-вредителей. Характеристика и ассортимент средств, применяемых для борьбы с вредителями. Технология уборки номерного фонда гостиницы. Уборка заселенных номеров. Уборка свободных номеров. Технология уборки номеров после вечерних, ночных или утренних выездов; подготовка номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам. Уборка номера во время проживания гостя. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров. Нормативы смены постельного белья в соответствии с категорией гостиницы. Стандарты заправки постелей, хранения чистого и использованного белья. Процедура и последовательность уборки ванной комнаты и ее оборудования. Ассортимент и технологии использования моющих средств. Процедура возобновления материалов и белья для гостей. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки. Корректировка в зависимости от ситуации. Генеральная уборка номера. Процедура генеральной уборки номеров различных категорий и типов. Уборка подносов/столов рум-сервиса. Порядок выноса мусора и подносов (уборки посуды и доставки ее в Службу приготовления пищи). Оформление документации. Уборка служебных и общих помещений. Технология работы по уборке помещений общего пользования и административных помещений. Распределение работы между горничными. Технология уборки санитарных комнат. Процедуры и технологии ухода

за растениями и цветами. Методы уборки и виды оборудования для уборки различных типов поверхности (объектов уборки). Основные виды и источники грязи на покрытиях пола. Технология работы с различными видами покрытий полов. Обслуживание ковровых покрытий. Ковровые покрытия, машинная чистка. Виды чистки: удаление пятен, промежуточная, глубокая, влажная. Типы полов с твердым покрытием и особенности ухода за жесткими покрытиями пола. Выведение пятен. Техника использования пятновыводителей, выбор соответствующего вида очистителя. Приемы обнаружения и техника выведения пятен (со стен, ковров, мебели и т.д.).

Количество часов на освоение программы дисциплины: 72 часа.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет, 2 семестр.