

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич Министерство образования и науки Российской Федерации

Должность: Ректор

Дата подписания: 13.05.2020 14:38:26

Уникальный идентификатор документа:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509a3da147f615362ff68e477c736e49

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Курский государственный университет»

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Ученого Совета

протокол № 2 от «30» 09 2019г.

Председатель Ученого совета,

ректор А.Н. Худин



СОГЛАСОВАНО

ООО «ГК «Белая Акация»

Исполнительный

директор

« 24 »

Г.Н. Крюкова



**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

**Специальность**

**43.02.14 Гостиничное дело**

**Форма обучения: очная**

**Квалификация выпускника  
специалист по гостеприимству**

## **1. Общая характеристика программы подготовки специалистов среднего звена**

Программа подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования (ППССЗ СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, реализуемая в ФГБОУ ВО «Курский государственный университет» с 2020г., представляет собой систему документов, разработанных с учетом требований рынка труда на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09 декабря 2016 года.

ППССЗ СПО регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника по данной специальности и включает в себя: учебный план, календарный учебный график, рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), оценочные и методические материалы, а так же иные компоненты, обеспечивающие воспитание и обучение обучающихся.

ППССЗ СПО имеет своей целью развитие у обучающихся личностных качеств, а также формирование общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС СПО по данной специальности.

ППССЗ ориентирована на решение следующих задач:

- формирование готовности обучающихся и выпускников принимать решения и профессионально действовать в нестандартных ситуациях;
- формирование потребности обучающихся и выпускников к постоянному развитию инновационной деятельности в профессиональной сфере, в том числе к продолжению образования.

В ППССЗ определяются:

- планируемые результаты освоения программы подготовки специалистов среднего звена - общие и профессиональные компетенции обучающихся, установленные ФГОС СПО, и компетенции обучающихся, установленные дополнительно к компетенциям, установленным ФГОС СПО;
- планируемые результаты обучения по каждой дисциплине (модулю) и практике - знания, умения и практический опыт, характеризующие этапы формирования общих и профессиональных компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения.

Квалификация, присваиваемая выпускникам образовательной программы: специалист по гостеприимству.

Форма обучения: очная. Срок получения образования по образовательной программе, реализуемой на базе основного общего образования в очной форме – 3 года 10 месяцев.

Образовательная программа разработана с учетом требований профессиональных стандартов: 33.007 "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный Приказом Минтруда

России от «07» мая 2015 г. №282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 №37395), 33.022 Работник по приему и размещению гостей, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. № 659н (Зарегистрировано в Минюсте России 22 сентября 2017 г. № 48310), а также с учетом примерной основной образовательной программы.

Область профессиональной деятельности выпускников: 33 сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

## 2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению основных видов деятельности согласно получаемой квалификации специалиста среднего звена.

Соответствие профессиональных модулей присваиваемым квалификациям

| Наименование основных видов деятельности   | Наименование профессиональных модулей   | Квалификации                 |
|--|---|------------------------------|
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения                         | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения                          | Специалист по гостеприимству |
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания                                     | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания                                      | Специалист по гостеприимству |
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. | Специалист по гостеприимству |
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж                       | Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж                        | Специалист по гостеприимству |
| Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих                           | Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих                            | Портье                       |

### 3. Планируемые результаты освоения образовательной программы

#### Общие компетенции

| Код компетенции | Формулировка компетенции  | Знания, умения  |
|-----------------|---|---|
| ОК 01           | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам                    | <p><b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> |
| ОК 02           | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | <p><b>Умения:</b> определять задачи для 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</p> <p><b>Знания:</b> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>   |
| ОК 03           | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.                                       | <p><b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p><b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>  |
| ОК 04           | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.                   | <p><b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>   |

|       |  |  |
|-------|--|--|
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.  | <b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе  |
|       |  | <b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.   |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.  | <b>Умения:</b> описывать значимость своей профессии (специальности)  |
|       |  | <b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)   |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.   | <b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)  |
|       |  | <b>Знания:</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения   |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности. | <b>Умения:</b> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)  |
|       |  | <b>Знания:</b> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения  |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности   | <b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение   |
|       |  | <b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности   |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.  | <b>Умения:</b> 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 |

|       |   |  |
|-------|---|--|
|       |   | <b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности  |
| ОК 11 | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере | <b>Умения:</b> выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования<br><br><b>Знание:</b> основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты |

## Профессиональные компетенции

| Основные виды деятельности   | Код и формулировка Компетенции   | Индикаторы достижения компетенции (для планирования результатов обучения по элементам образовательной программы и соответствующих оценочных средств)   |
|--|--|--|
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале                                       | <b>Практический опыт:</b> планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.  |
|  |  | <b>Умения:</b> планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;   |
|  | ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | <b>Знания:</b> методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы;   |
|  |  | <b>Практический опыт:</b> Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке<br><br><b>Умения:</b> организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | <p><b>Знания:</b> законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;</p>   |
|   | <p><i>ПК 1.3.</i> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> | <p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p><b>Умения:</b> контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p> <p><b>Знания:</b> стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;</p>   |
| <p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</p> | <p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале</p>   | <p><b>Практический опыт:</b> планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p> <p><b>Умения:</b> осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p><b>Знания:</b> задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;</p> |
|   | <p><i>ПК 2.2.</i> Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>      | <p><b>Практический опыт:</b> разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p><b>Умения:</b> анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p><b>Знания:</b> технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов</p>                          |
|   |   |   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;</p>  |
|   | <p><i>ПК 2.3.</i> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>  | <p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</p>   |
|   |  | <p><b>Умения:</b> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);</p>  |
|   |  | <p><b>Знания:</b> критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания;</p>   |
| <p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p>  | <p><i>ПК 3.1.</i> Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>   | <p><b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p>   |
|   |  | <p><b>Умения:</b> оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания;</p>  |
|   |  | <p><b>Знания:</b> структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания;</p>  |
|   | <p><i>ПК 3.2.</i> Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>                               | <p><b>Практический опыт:</b> разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p>  |
|   |  | <p><b>Умения:</b> организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных;</p>   |
|   |  | <p><b>Знания:</b> задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p> |
| <p><i>ПК 3.3.</i> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> | <p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>             |   |
|   | <p><b>Умения:</b> контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение</p> |   |



|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;</p>  |
| <p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;</p> | <p><i>ПК 4.1.</i> Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p>                                       | <p><b>Практический опыт:</b> планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p>   |
|  |  | <p><b>Умения:</b> оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;</p>   |
|  |  | <p><b>Знания:</b> структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта;</p>  |
|  | <p><i>ПК 4.2.</i> Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> | <p><b>Практический опыт:</b> организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p>  |
|  |  | <p><b>Умения:</b> осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;</p>   |
|  |  | <p><b>Знания:</b> способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;   |
|   | <i>ПК 4.3.</i> Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | <p><b>Практический опыт:</b> контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p> <p>определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p><b>Умения:</b> оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;</p> <p><b>Знания:</b> критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам;</p>  |
| Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье) | ДК 5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения   | <p><b>Практический опыт:</b> встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p><b>Умения:</b> осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;</p> <p>осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p><b>Знания:</b> правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;</p> <p>принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> |
|   |  | <p><b>Практический опыт:</b> выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;</p> <p>внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <p>проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;</p>  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  |   | <p>проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;<br/>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p>  |
|  |   | <p><b>Умения:</b> 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;<br/>осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>  |
|  |   | <p><b>Знания:</b> правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;<br/>принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> |
|  | <p>ДК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> | <p><b>Практический опыт:</b> проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>   |
|  |   | <p><b>Умения:</b> осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;<br/>Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p>   |
|  |   | <p><b>Знания:</b> правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;<br/>принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> |