

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Принято
Учебно-методической комиссией
факультета среднего
профессионального образования
Протокол № 8 от «20» мая 2022 г.



Утверждаю
Декан факультета среднего
профессионального образования
Гаврилова О.С.
«07» июня 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.11 Организация и технология работы гостиничных служб

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 «Гостиничное дело»
базовый уровень подготовки

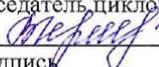
Профиль получаемого профессионального образования:
Социально-экономический

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Форма обучения
очная

г. Ставрополь, 2022 г.

Рассмотрена и одобрена
на заседании цикловой комиссии
социально-экономических дисциплин и
профессиональных модулей

Протокол № 6 от «19» мая 2022 г.
председатель цикловой комиссии
 /Германова В.С.
подпись _____ ФИО

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.11 Организация и технология работы гостиничных служб разработана с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года № 1552.

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет»

Разработчик:
Беркунова А.О., преподаватель
учебно-методического отдела факультета
среднего профессионального образования



СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4	ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	11
5	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
6	ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	16
7	ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	17
8	МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	19
9	ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ).	20
10	ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	21

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы

Учебная дисциплина ОП.11 Организация и технология работы гостиничных служб является дисциплиной вариативной части общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Учебная дисциплина ОП.11 Организация и технология работы гостиничных служб обеспечивает формирование профессиональных компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.1.1. Перечень общих компетенций

Учебным планом не предусмотрены.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Профессиональные компетенции
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.2.	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

1.1.2. В рамках реализации программы воспитания по дисциплине у обучающихся формируются:

- Личностные результаты реализации программы воспитания (ЛП):

ЛР 1. Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

- Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности:

ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела.

- Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации (при наличии):

ЛР 14. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Цель: формирование теоретических знаний и практических умений оказания услуг в гостиницах и иных средствах размещения; формирование у обучающихся системы знаний и представлений о современных технологических процессах в гостиницах.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.	– анализировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы приема и размещения; – 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	– законов и иных нормативно-правовых актов РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандартов и операционных процедур, определяющих работу службы приема и размещения; целей, функций и особенностей работы службы приема и размещения; стандартного оборудования службы приема и размещения; порядка технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; видов отчетной документации; правил поведения в конфликтных ситуациях;

	<p>использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>– организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы эксплуатации номерного фонда, рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p>– 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>– 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 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>– задач, функций и особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадрового состава службы, его функциональные обязанности; требований к обслуживающему персоналу; целей, средств и форм обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенностей оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; порядка регистрации документов и ведения контроля за их исполнением;</p> <p>– способов управления доходами гостиницы; особенностей спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенностей работы с различными категориями гостей; методов управления продажами с учётом сегментации; способов позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналов и технологий продаж гостиничного продукта; ценообразования, видов тарифных планов и тарифной политики гостиничного предприятия; принципов создания системы «лояльности» работы с гостями; методов максимизации доходов</p>
--	--	--

		<p>гостиницы; критериев эффективности работы персонала гостиницы по продажам; видов отчетности по продажам; нормативных документов, регламентирующих работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечня ресурсов, необходимых для работы службы бронирования и продаж, требований к их формированию; методики проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.</p>
--	--	--

В результате освоения дисциплины обучающийся должен достигнуть следующих личностных результатов:

ЛР 1. Осознавать себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2. Проявлять активную гражданскую позицию, демонстрировать приверженность принципам честности, порядочности, открытости, быть экономически активным и участвовать в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействовать и участвовать в деятельности общественных организаций.

ЛР 3. Соблюдать нормы правопорядка, следовать идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Быть лояльным к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрировать неприятие и предупреждать социально-опасное поведение окружающих

ЛР 4. Проявлять и демонстрировать уважение к людям труда, осознавать ценность собственного труда. Стремиться к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5. Демонстрировать приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6. Проявлять уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7. Осознавать приоритетную ценность личности человека; уважать собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявлять и демонстрировать уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Быть сопричастным к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9. Соблюдать и пропагандировать правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждать либо преодолевать зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохранять психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10. Заботиться о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11. Проявлять уважение к эстетическим ценностям, обладать основами эстетической культуры.

ЛР 12. Принимать семейные ценности, быть готовым к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрировать неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13. Выполнять профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела.

ЛР 14. Выполнять профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины ОП.11 Организация и технология работы гостиничных служб и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	78
Самостоятельная работа	16
Консультации	-
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	62
в том числе:	
теоретическое обучение	12
практические занятия (если предусмотрено)	50
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета	8

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.11 Организация и технология работы гостиничных служб

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ЛР 1- ЛР 6, ЛР 14
	История развития гостиничного хозяйства. Международная классификация гостиниц. Основные модели организации гостиничного дела. Организационная структура управления гостиницей		
	Тематика практических занятий	6	
	Практическое занятие № 1. Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия.	6	
Тема 2. Организация работы гостиничных служб	Содержание учебного материала	-	ПК 1.1. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ЛР 8
	Характеристика основных гостиничных служб гостиницы. Структура основных служб гостиницы.		

	Тематика практических занятий	6		
	Практическое занятие № 2. Организация работы гостиничных служб	6		
	Самостоятельная работа студентов	4		
Тема 3. Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ЛР 11	
	Структура управления в гостиничном предприятии. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии. Руководитель гостиницы: его роль в работе гостиничных служб и всего гостиничного предприятия в целом			
	Тематика практических занятий	6		
	Практическое занятие № 3. Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия.	6		
Тема 4. Культура поведения персонала гостиниц	Содержание учебного материала	-	ПК 1.1. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ЛР 9. ЛР 11.	
	Стиль в обслуживании гостей. Основные правила ведения телефонных переговоров. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.			
	Тематика практических занятий	6		
	Практическое занятие № 4. Культура поведения персонала гостиниц.	6		
	Самостоятельная работа студентов	6		
Тема 5. Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ЛР 6. ЛР 7.	
	Порядок бронирования в организациях гостиничного типа. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов.			
	Тематика практических занятий	6		
	Практическое занятие № 5.	6		

	Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице.		
Тема 6. Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1. ПК 4.2. ЛР 8
	Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства. Нормирование труда. Пример нормативов проведения уборочных мероприятий.		
	Тематика практических занятий	6	
	Практическое занятие № 6. Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия.	6	
	Самостоятельная работа студентов	6	
Тема 7. Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ЛР 7
	Управление внутренними конфликтами. Управление внешними конфликтами. Управление стрессами.		
	Тематика практических занятий	6	
	Практическое занятие № 7. Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения.	6	
Тема 8. Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ЛР 10
	Особенности функционирования АСУ в гостиницах. Организация системы автоматизированной работы службы приема и размещения. Особенности автоматизации и компьютеризации в гостиничной индустрии.		
	Тематика практических занятий	8	
	Практическое занятие № 8. Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб.	8	
Промежуточная аттестация		8	
Консультации		-	

Всего:		78	
	Особенности и порядок регистрации и бронирования гостей, туристских групп и иностранных граждан в гостинице.		
Тема 6. Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия	Содержание учебного материала	6	ПК 1.1. ПК 4.2. ЛР 8
	Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства. Нормирование труда. Пример нормативов проведения уборочных мероприятий.		
	Тематика практических занятий	6	
	Практическое занятие № 6. Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия.	6	
	Самостоятельная работа студентов	2	
Тема 7. Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ЛР 7
	Управление внутренними конфликтами. Управление внешними конфликтами. Управление стрессами.		
	Тематика практических занятий	4	
	Практическое занятие № 7. Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения.	4	
Тема 8. Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб	Содержание учебного материала	2	ПК 1.1. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ЛР 10
	Особенности функционирования АСУ в гостиницах. Организация системы автоматизированной работы службы приема и размещения. Особенности автоматизации и компьютеризации в гостиничной индустрии.		
	Тематика практических занятий	6	
	Практическое занятие № 8. Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб.	6	
Промежуточная аттестация		2	
Консультации		2	

Bcero:	78	
---------------	-----------	--

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины ОП.11 Организация и технология работы гостиничных служб должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет инженерных систем гостиницы и организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Аудитория № 404 (69,3 кв.м) Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе).

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания

1. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/0A149651-B5D1-4012-B5C0-8F7B39D6627E.

3.2.2. Дополнительные источники

1. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/E7FA8615-F792-4F7A-A6F3-B2A49C6E8F4B.

2. ЭБС «Znanium»: Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.: ISBN 978-5-9776-0176-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519396>

2. Гостиничное дело.Комплект (Периодическое издание)

3. Отель (Периодическое издание)

Список литературы верен

Директор НБ _____ М.В. Обновленская

3.2.3. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. ЭБС "Znanium": Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356>

2. ЭБС "Znanium": Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 136 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=940690>

3. «Пять звезд. Гостиничный бизнес» – ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли – <http://5stars-mag.ru>

4. Библиотека ГОСТов РФ – www.vsegost.com

5. Портал гостиничного бизнеса – <http://www.hotelline.ru>

6. Современный отель – электронный журнал – <http://hotelexecutive.ru/>

7. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса – <http://www.frontdesk.ru>

8. Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) – <http://www.russiatourism.ru>

9. Федерация Рестораторов и Отельеров России [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://www.frio.ru>

10. Школа гостеприимства и сервиса <http://service-school72.ru/>

4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В целях доступности получения СПО студентами с ОВЗ Университетом обеспечивается:

1) для студентов с ОВЗ по зрению:

адаптация официального сайта Университета (www.stgau.ru) в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

размещение в доступных для студентов, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

присутствие ассистента, оказывающего студенту необходимую помощь; обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

обеспечение доступа студента, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию Университета, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого студента;

2) для студентов с ОВЗ по слуху:

дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для студентов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения Университета, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м; наличие специальных кресел и других приспособлений).

3.5. Образование студентов с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими студентами, так и в отдельных классах, группах или в отдельных аудиториях Университета. Численность студентов с ОВЗ в учебной группе устанавливается до 15 человек.

3.6. При получении СПО студентам с ОВЗ бесплатно предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

3.7. С учетом особых потребностей студентов с ОВЗ Университетом обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются преподавателем в процессе проведения учебных занятий в форме устного опроса, выполнения контрольных работ, выполнения тестовых заданий, а также проведения промежуточной аттестации в форме экзамена.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины – законов и иных нормативно-правовых актов РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандартов и операционных процедур, определяющих работу службы приема и размещения; целей, функций и особенностей работы службы приема и размещения; стандартного оборудования службы приема и размещения; порядка технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; видов отчетной документации; правил поведения в конфликтных ситуациях; – 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 процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Текущий контроль: -устный опрос; -тестирование; -оценка результатов контрольных работ. Промежуточная аттестация: -экспертная оценка устных ответов на экзамене</p>

<p>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>– задач, функций и особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадрового состава службы, его функциональные обязанности; требований к обслуживающему персоналу; целей, средств и форм обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенностей оформления и составления отдельных видов организационно–распорядительных и финансово–расчетных документов; порядка регистрации документов и ведения контроля за их исполнением;</p> <p>способов управления доходами гостиницы; особенностей спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенностей работы с различными категориями гостей; методов управления продажами с учётом сегментации; способов позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг</p>		
---	--	--

<p>гостиницы; каналов и технологий продаж гостиничного продукта; ценообразования, видов тарифных планов и тарифной политики гостиничного предприятия; принципов создания системы «лояльности» работы с гостями; методов максимизации доходов гостиницы; критериев эффективности работы персонала гостиницы по продажам; видов отчетности по продажам; нормативных документов, регламентирующих работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечня ресурсов, необходимых для работы службы бронирования и продаж, требований к их формированию; методики проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.</p>		
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины – анализировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы приема и размещения; – 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</p>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.</p>	<p>Текущий контроль: -экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; -оценка заданий для самостоятельной работы; -оценка результатов контрольных работ.</p> <p>Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене.</p>

<p>использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>– организовывать и выполнять и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы эксплуатации номерного фонда, рассчитывать нормативы работы горничных;</p> <p>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>Перечень личностных результатов реализации программы воспитания (ЛП):</p> <p>ЛР 1. Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.</p> <p>ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в</p>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям</p> <p>Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>Точность оценки, самооценки выполнения</p> <p>Соответствие требованиям инструкций, регламентов</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <p>-письменного/устного опроса;</p> <p>-тестирования;</p> <p>-решение ситуационных задач;</p> <p>-оценки результатов самостоятельной работы (рефератов, устного опроса и т.д.)</p> <p>Промежуточная аттестация в форме</p>

<p>студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.</p> <p>ЛР 3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих</p> <p>ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p> <p>ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.</p> <p>ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.</p>	<p>Рациональность действий и т.д</p>	<p>дифференцированного зачета в виде: -письменных/ устных ответов</p>
--	--------------------------------------	---

<p>ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p>ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.</p> <p>ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.</p> <p>ЛР 10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</p> <p>ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.</p> <p>ЛР 12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от</p>		
--	--	--

<p>отношений со своими детьми и их финансового содержания.</p> <p>ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела. ЛР 14. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации</p>		
---	--	--

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по учебной дисциплине ОП.11 Организация и технология работы гостиничных служб размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу учебной дисциплины ОП.11 Организация и технология работы гостиничных служб.
2. Методические рекомендации по освоению учебной дисциплины ОП.11 Организация и технология работы гостиничных служб.
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине ОП.11 Организация и технология работы гостиничных служб.
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентов заочной формы обучения по дисциплине ОП.11 Организация и технология работы гостиничных служб.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.3 РПУД)	дополнительная (из п.3 РПУД)	интернет-ресурсы (из п.3 РПУД)
1	Тема 2. Организация работы гостиничных служб	1	1,2	1,2,5
2	Тема 4. Культура поведения персонала гостиниц	1	1,2	1,2,4
3	Тема 6. Основные нормативные документы гостиничного предприятия	1,3,4,5	1,2,3	1,2,4

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

7.1. Вопросы для проведения экзамена

1. История развития гостиничного хозяйства.
2. Международная классификация гостиниц.
3. Основные модели организации гостиничного дела. Организационная структура управления гостиницей.
4. Организационно-управленческая структура гостиницы и ее служб, их роль и значение в деятельности гостиничного предприятия.
5. Характеристика основных гостиничных служб гостиницы.
6. Структура основных служб гостиницы.
7. Структура управления в гостиничном предприятии.
8. Организация работы служб гостиничного предприятия во взаимодействии.
9. Руководитель гостиницы: его роль в работе гостиничных служб и всего гостиничного предприятия в целом
10. Персонал гостиничных служб, его роль в слаженной работе структурных подразделений гостиничного предприятия.
11. Стиль в обслуживании гостей.
12. Основные правила ведения телефонных переговоров.
13. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.
14. Культура поведения персонала гостиниц.
15. Порядок бронирования в организациях гостиничного типа.
16. Порядок регистрации и размещения гостей.
17. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов.
18. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
19. Нормирование труда.
20. Пример нормативов проведения уборочных мероприятий.
21. Основные нормативные документы служб гостиничного предприятия.
22. Управление внутренними конфликтами.
23. Управление внешними конфликтами.
24. Управление стрессами.
25. Конфликтные ситуации в работе гостиничных служб и методы их разрешения.
26. Особенности функционирования АСУ в гостиницах.
27. Организация системы автоматизированной работы службы приема и размещения.
28. Особенности автоматизации и компьютеризации в гостиничной индустрии.
29. Автоматизация и компьютеризация гостиничных служб.

7.2. Критерии оценки промежуточной аттестации в виде экзамена:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению; устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; способность к обобщению, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и

последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

8. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Специфика изучения учебной дисциплины ОП.11 Организация и технология работы гостиничных служб обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке специалиста среднего звена и временем, отведенным на освоение учебной дисциплины рабочим учебным планом.

Процесс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение учебной дисциплины, в том числе и на самостоятельную работу студента.

Лекционная часть учебного курса для студентов проводится в форме обзоров по основным темам. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем учебной дисциплины, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения учебной дисциплины студенты должны:

- изучить материал лекционных и практических занятий в полном объеме по разделам учебной дисциплины;

- выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовить и защитить реферат по утвержденной преподавателем теме;

- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за учебной дисциплиной во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,

- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по дисциплине.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме устного опроса на практических занятиях, тестового контроля, выполнения заданий для самостоятельной работы и выполнения контрольных работ по теоретическому курсу дисциплины.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по учебной дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: MicrosoftWindows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017), KasperskyTotalSecurity (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017), CorelDRAWGraphicsSuiteX3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007), PhotoshopExtendedCS3 (CertificateID: CE0712390 от 7.12.2007).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно-справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по учебной дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд.№ 404, площадь – 69,3 м ²).	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд.№ 404, площадь – 69,3 м ²).	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов: Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м2).	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
4	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 404, площадь – 69,3 м2).	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
5	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 404, площадь – 69,3 м2).	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.11 ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ ГОСТИНИЧНЫХ СЛУЖБ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.11 Организация и технология работы гостиничных служб является частью рабочей основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) по направлениям подготовки в рамках укрупненной группы профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Данная учебная дисциплина относится к общепрофессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- анализировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы приема и размещения;
- 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;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы эксплуатации номерного фонда, рассчитывать нормативы работы горничных;
- 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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы приема и размещения; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: прием, регистрация, размещение и выписка гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;

– технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, технику безопасности, производственную санитарную, противопожарную защиту и личную гигиену; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; этапы процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандарты организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; регламенты службы питания;

– 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;

– способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифной политики 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 продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен достигнуть следующих личностных результатов:

ЛР 1. Осознать себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2. Проявлять активную гражданскую позицию, демонстрировать приверженность принципам честности, порядочности, открытости, быть экономически активным и участвовать в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействовать и участвовать в деятельности общественных организаций.

ЛР 3. Соблюдать нормы правопорядка, следовать идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Быть лояльным к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрировать неприятие и предупреждать социально-опасное поведение окружающих

ЛР 4. Проявлять и демонстрировать уважение к людям труда, осознавать ценность собственного труда. Стремиться к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5. Демонстрировать приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6. Проявлять уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7. Осознавать приоритетную ценность личности человека; уважать собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявлять и демонстрировать уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Быть сопричастным к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9. Соблюдать и пропагандировать правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждать либо преодолевать зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохранять психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10. Заботиться о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11. Проявлять уважение к эстетическим ценностям, обладать основами эстетической культуры.

ЛР 12. Принимать семейные ценности, быть готовым к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрировать неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13. Выполнять профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела.

ЛР 14. Выполнять профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 78 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 62 часов из них:
лекции- 12 часов, практические занятия – 50 часа;
самостоятельной работы обучающегося 16 часа;
консультаций - часа, промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета – 8 часа.