

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по довузовскому

и дополнительному профессиональному

образованию ФГБОУ ВО «КубГУ»

С.Ю. Кустов

2021 г.

в соответствии с решением ученого совета

(от 02.02.2021 г., протокол № 12)



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА -  
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Основы администрирования в гостиничном сервисе»**

**Объем в часах:** 40 часов

**Форма обучения:** очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий

**Организация обучения:** 2 недели, одновременно

г. Краснодар

2021 г.

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

### **1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы**

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;

Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (письмо Минобрнауки России от 22 апреля 2015 года № ВК-1032/06);

Методические рекомендации по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме (письмо Минобрнауки России от 21 апреля 2015 года № ВК-1013/06);

Методические рекомендации по итоговой аттестации слушателей (письмо Минобрнауки России от 30 марта 2015 года № АК-820/06).

Нормативные документы по организации учебного процесса в КубГУ (<https://www.kubsu.ru/ru/node/24>):

Положение о разработке и утверждении дополнительных профессиональных программ в ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет», утвержденного приказом ректора от 07 сентября 2016 года № 1242;

Положение о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам в ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет», утвержденное решением ученого совета (протокол от 28 сентября 2016 года № 2);

Положение о внутренней оценке качества дополнительных профессиональных программ и их результатов, утвержденное приказом ректора от 18.04.2019 года, №595)

Положение об организации итоговой аттестации по дополнительным профессиональным программам, утвержденное решением ученого совета КубГУ (протокол от 27 января 2017 года № 6).

### **Программа разработана на основе:**

– Профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей», утвержденного приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 0.09.2017 № 659н.

– Требований ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №1432 от 04.12.2015 г. к результатам освоения программы.

**1.2. Цель реализации программы** – подготовка специалистов, которые принимают, регистрируют, размещают гостей, а также выстраивают с ними эффективную коммуникацию. Программа направлена на получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности в сфере приема и размещения гостей в гостиничных предприятиях и иных средствах размещения.

**1.3. Характеристика нового вида профессиональной деятельности (новой квалификации)**

Уровень квалификации в соответствии с профессиональным стандартом – 4.

## **Характеристика нового вида профессиональной деятельности (новой квалификации)**

Область профессиональной деятельности: реализация на основе регламентов процессов приема и регистрации гостей в гостиничных комплексах или иных средствах размещения, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих требования потребителей. Сушатели, освоившие программу, работают в качестве работников по приему и размещению гостей (администратор, портье, старший смены службы приема и размещения, заместитель руководителя службы приема и размещения).

Объекты профессиональной деятельности: потребители гостиничного продукта, потребности и ключевые ценности потребителя; гостиницы и другие средства размещения различных организационно-правовых форм; гостиничный продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие гостиничные услуги; техника и оборудование, обеспечивающие технологические процессы гостиничной деятельности, безопасность жизнедеятельности.

Виды и задачи профессиональной деятельности, освоивших программу дополнительной профессиональной подготовки, включают формирование на основе регламентов процессов приема, регистрации и обслуживания гостей, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих требованиям потребителей: сервисная, информационно-аналитическая.

### **Трудовые функции, на которые ориентирована программа:**

1. Встреча и проводы гостей.
2. Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе и ином средстве размещения.
3. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса и иного средства размещения.
4. Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса и иного средства размещения.

**1.4. Входные требования к слушателям:** профильное образование (туризм, гостиничное дело, сервис) СПО или ВО.

### **1.5. Цель (планируемые результаты обучения).**

**Планируемые результаты обучения.** В результате освоения программы слушатель должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование общепрофессиональных компетенций (ОПК)</b>
ОПК 1.	Владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.
ОПК 2.	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации, умение организовывать и поддерживать связи с деловыми партнёрами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления).
ОПК 3.	Способность вступать во взаимодействие с потребителями услуг гостиничных комплексов и иных средств размещения, применяя знания основ этики, этикета, психологии сервиса, межличностного и делового общения.
ОПК 4.	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением

	информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.
--	---

В результате освоения программы слушатель должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

Код	Наименование видов деятельности (ВД) и профессиональных компетенций (ПК)
<b>ВД 1</b>	<b>Сервисная деятельность</b>
ПК 1.1.	Способность осуществлять встречу и регистрацию гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, в том числе операционные стандарты регистрации российских и иностранных гостей
ПК 1.2.	Способность выполнять запросы гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения, применяя регламенты и стандарты обслуживания гостей, основы этики, этикета, психологии сервиса, делового общения.
ПК 1.3.	Способность управлять конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.
<b>ВД 2</b>	<b>Информационно-аналитическая деятельность</b>
ПК 2.1.	Способность предоставлять информацию гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения (информирование о службах, основных и дополнительных услугах средства размещения, о туристских услугах дестинации).
ПК 2.2.	Способность обрабатывать информацию о гостях, готовить отчеты о своей работе за смену, в том числе используя специализированные программные комплексы, автоматизирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения.
ПК 2.3.	Способность осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ПК 2.4.	Способность осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения, обеспеченность материально-техническими, информационными ресурсами.
ПК 2.5.	Способность разрабатывать текущие и оперативные планы работы сотрудников службы приема и размещения, осуществлять координацию и контроль выполнения сотрудниками производственных заданий.

**1.6. Документ, выдаваемый по результатам освоения программы** – документ о квалификации: удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

**1.7.** Программа разработана на основе **модульно-компетентного подхода** и состоит из 4 модулей:

Модуль 1 «Философия гостеприимства»

Модуль 2 «Должностные обязанности администратора средства размещения»

Модуль 3 «Современные информационные технологии в работе СПиР»

Модуль 4 «Социально-психологические основы взаимодействия с гостями»

## 2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модулей, дисциплин, практики (стажировки)	Всего часов учебной нагрузки (трудоемкость)	Аудиторные часы	В том числе			Самостоятельная работа
				Лекции	Практические занятия	Итоговая аттестация	
<b>1.</b>	<b>Модуль 1. Философия гостеприимства</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>4</b>		<b>3</b>
1.1.	Сущность и специфика гостиничных услуг	2	1	1			1
1.2.	Основы гостеприимства	3	3	1	2		
1.3.	Роль СПиР в технологическом цикле обслуживания гостей	1	1	1			
1.4.	Нормативно-правовые основы функционирования СПиР.	6	4	2	2		2
<b>2.</b>	<b>Модуль 2. Должностные обязанности администратора средства размещения</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>		<b>3</b>
2.1.	Основные и дополнительные обязанности сотрудников СПиР.	4	3	1	2		1
2.2.	Технологический цикл процедуры бронирования гостиничных услуг.	3	2	1	1		1
2.3.	Технологический цикл процедуры регистрации и выписки гостей.	3	2	1	1		1
<b>3.</b>	<b>Модуль 3. Современные информационные технологии в работе СПиР</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>		<b>4</b>
3.1.	АСУ в работе СПиР	4	2		2		2
3.2.	Информационные технологии в гостиничном деле	4	2		2		2
<b>4.</b>	<b>Модуль 4. Социально-психологические основы взаимодействия с гостями</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>		<b>4</b>
4.1.	Коммуникативная компетентность в деловом взаимодействии	4	2		2		2
4.2.	Работа с возражениями и жалобами гостей	4	2		2		2
<b>5.</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			<b>2</b>	
5.1.	Итоговое тестирование					2	
<b>ВСЕГО часов по программе</b>		<b>40</b>	<b>48</b>	<b>14</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	<b>24</b>

### 3. ГРАФИК УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Наименование дисциплин учебного плана	План		Аудиторные занятия, в т.ч. итоговая аттестация			Внеаудиторная (самостоятельная) работа		
	лекции	практические	1 неделя	2 неделя	3 неделя	1 неделя	2 неделя	3 неделя
<b>Модуль 1. Философия гостеприимства</b>								
Сущность и специфика гостиничных услуг	1		1			1		
Основы гостеприимства	1		1					
		2	2					
Роль СПиР в технологическом цикле обслуживания гостей	1		1					
Нормативно-правовые основы функционирования СПиР.	2		2			2		
		2	2					
<b>Модуль 2. Должностные обязанности администратора средства размещения</b>								
Основные и дополнительные обязанности сотрудников СПиР.	1			1			1	
		2		2				
Технологический цикл процедуры бронирования гостиничных услуг.	1			1			1	
		1		1				
Технологический цикл процедуры регистрации и выписки гостей.	1			1			1	
		1		1				
<b>Модуль 3. Современные информационные технологии в работе СПиР</b>								
АСУ в работе СПиР							2	
		2		2				
Информационные технологии в гостиничном деле								2
		2			2			
<b>Модуль 4. Социально-психологические основы взаимодействия с гостями</b>								
Коммуникативная компетентность в деловом взаимодействии								2
		2			2			
Работа с возражениями и жалобами гостей								2
		2			2			
<b>Итоговая аттестация</b>								
Итоговое тестирование					2			
<b>Итого:</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

#### 4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ (ПРЕДМЕТОВ, ДИСЦИПЛИН)

Наименование тем	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа	Объем часов
1	2	3
<b>Компонент программы: Модуль 1. Философия гостеприимства</b>		
<b>1.1</b> Сущность и специфика гостиничных услуг	<b>Содержание учебных занятий:</b>	<b>Уровень освоения</b>
	1. Определение услуги. Характерные особенности гостиничных услуг. Гостиничный продукт (лекция)	1
<b>1.2.</b> Основы гостеприимства	1. Понятия «гость» и «гостеприимство». Качество гостиничных услуг как элемент гостеприимства. Клиентоориентация. (лекция)	1
	2. Качественное обслуживание с точки зрения гостя. Клиентоориентированный сервис. (практическое занятие)	2
	3. Стандарты обслуживания гостей (практическое занятие)	3
<b>1.3.</b> Роль СПиР в технологическом цикле обслуживания гостей	1. Технологический цикл обслуживания гостя. СПиР как центр в процессе обслуживания гостя. (лекция)	1
<b>1.4.</b> Нормативно-правовые основы функционирования СПиР.	1. Правила предоставления гостиничных услуг. Нормативно-правовая база процедур регистрации и выписки российских и иностранных граждан. (лекция)	1
	2. Классификация гостиниц и иных средств размещения.	2
<b>Компонент программы: Модуль 2. Должностные обязанности администратора средства размещения</b>		
<b>2.1.</b> Основные и дополнительные обязанности сотрудников СПиР.	1. Основные и дополнительные обязанности сотрудников СПиР. (лекция)	1
	2. Дополнительные услуги, оказываемые сотрудниками СПиР. Консьерж-обслуживание. (практическое занятие)	3
<b>2.2.</b> Технологический цикл процедуры бронирования гостиничных услуг.	1. Виды бронирования. Каналы бронирования. Аннуляция бронирования. (лекция)	2
	2. Составление и обработка заявки на бронирование. Аннуляция бронирования. (практическое занятие)	2
<b>2.3.</b> Технологический цикл процедуры регистрации и выписки гостей.	1. Регистрация и выписка российских и иностранных граждан. (лекция)	2
	2. Регистрация и выписка российских и иностранных граждан. (практическое занятие)	3
<b>Компонент программы: Модуль 3. Современные информационные</b>		

<b>технологии в работе СПиР</b>			
<b>3.1.</b> АСУ в работе СПиР	1. Зарубежные и российские АСУ в работе СПиР. (практическое занятие)	2	2
	2. АСУ Fideleo. (практическое занятие)	3	2
<b>3.2.</b> Информационные технологии в гостиничном деле	1. Ресурсы сети Интернет в гостиничном деле. (практическое занятие)	3	4
<b>Компонент программы: Модуль 3. Социально-психологические основы взаимодействия с гостями</b>			
<b>4.1.</b> Коммуникативная компетентность в деловом взаимодействии	1. Коммуникационный процесс: этапы и содержание. Эффективная коммуникация. Техники активного слушания. Техники регуляции эмоционального напряжения. (практическое занятие)	3	4
<b>4.2.</b> Работа с возражениями и жалобами гостей	1. Основы конфликтологии. Виды, фазы и функции конфликтов. Источники возражений. Обработка возражений. Работа с жалобами. (практическое занятие)	3	4



## **5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

### **5.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса.**

Реализация программы осуществляется педагогическими кадрами кафедры экономической, социальной и политической географии, кафедры международного туризма и менеджмента, кафедры психологии личности и общей психологии. В составе педагогического коллектива ученые степени кандидатов наук, имеющие опыт работы в системе ДПО.

### **5.2. Материально-техническое обеспечение.**

Учебный процесс и научно-исследовательская работа слушателей обеспечены необходимой материально-технической базой, соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- лекционные аудитории, оснащенные мультимедийными проекторами с возможностью подключения к АЛ/1-Р1, маркерными досками для демонстрации учебного материала;
- специализированные компьютерные классы с подключенным к ним периферийным устройством и оборудованием;
- демонстрационные материалы: географические карты, таблицы, фотографии, слайды, короткометражные видеофильмы, картосхемы, графики, диаграммы, меловые рисунки;
- аппаратное и программное обеспечение (и соответствующие методические материалы) для проведения самостоятельной работы по дисциплине;
- учебные аудитории оснащены новейшими техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной доской, мультимедийным проектором.

### **5.3. Информационное и учебно-методическое обеспечение**

#### **Перечень используемых учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов**

##### **Основные источники:**

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология. Новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Эксмо, 2011. – 591 с.
2. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2011. – 224 с.
3. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туркомплексах / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2016. – 303 с.
4. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 336 с. // <https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038>.
5. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие для студентов / Т.Л. Тимохина. – изд. 3-е, перераб. – М.: Форум, Инфра-М, 2020. – 351 с.
6. Шанаурина, Ю.В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе / Ю.В. Шанаурина. – М.: Флинта, 2013. – 264 с.

##### **Дополнительные источники:**

1. Баумгартен, Л.В. Управление качеством в туризме: учебник для вузов / Л.В. Баумгартен. – М.: АКАДЕМИЯ, 2010. – 304 с.
2. Кобяк, М.В. Управление качеством в гостинице: учебное пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2010. – 510 с.

3. Кусков, А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие / А.С. Кусков. – М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с.
4. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для проф. образования / И.Ю. Ляпина / Под ред. канд. пед. наук А.Ю. Ляпина. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 208 с.
5. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2010. – 493 с.
6. Черевичко, Т.В. Теоретические основы гостеприимства. Серия «Социально-культурный сервис и туризм»: учеб. пособие 2-е изд., стер. / Т.В. Черевичко. – М.: ФЛИНТА, 2015. – 145 с.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Prohotel Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс]. URL: [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru)
2. Rata-news. Электронная газета Российского союза туриндустрии. Официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)
3. Все о туризме. Туристическая библиотека [Электронный ресурс]. URL: [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net)
4. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» [Электронный ресурс]. URL: <http://hospitality.ru>
5. Журнал «Современный отель» [Электронный ресурс]. URL: <http://hotelexecutive.ru>
6. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.tpnews.ru>
7. Журнал «Турифо». Официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: [www.tourinfo.ru](http://www.tourinfo.ru)
8. Образовательный портал – «Корпоративный менеджмент» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.cfin.ru>
9. Официальный сайт по поиску гостиниц [Электронный ресурс]. URL: <http://www.booking.com>
10. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах [Электронный ресурс]. URL: <http://www.hrc.ru>
11. РА «Эксперт» [Электронный ресурс]. URL: [www.expert.ru](http://www.expert.ru)
12. Сайт журнала «Туристический бизнес» [Электронный ресурс]. URL: [www.tourbus.ru](http://www.tourbus.ru)
13. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]. URL: <http://www.frontdesk.ru>
14. Университетская библиотека Online [Электронный ресурс]. URL: <http://www.biblioclub.ru>
15. ЭБС Iqlib [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iqlib.ru/>
16. ЭБС IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>
17. ЭБС Книгафонд [Электронный ресурс]. URL: <http://www.knigafund.ru/>
18. Электронный журнал «HR-Journal» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.hr-journal.ru>
19. Электронные версии журналов по гостиничной индустрии [Электронный ресурс]. URL: [www.moshotel.ru](http://www.moshotel.ru)

#### **5.4. Организация образовательного процесса.**

Программа реализуется в очной форме в течение 3 недель, одновременно. Режим занятий – не более 18 аудиторных часов в неделю, 8 часов в день.

Реализация компетентного подхода на практических занятиях предусматривает использование в учебном процессе активных (деловые игры, круглый

стол) и интерактивных (презентации) форм проведения занятий. Изучение дисциплин предусматривает использование различных форм самостоятельной работы, выводя слушателей на более глубокий уровень понимания рассматриваемых проблем. Задания для самостоятельной работы, составляющиеся на основе обязательной части дисциплин, выдаются в начале обучения, определяются предельные сроки их выполнения и сдачи.

**Деловая игра** – метод имитации принятия решений специалистами в производственных ситуациях (в учебном процессе – в искусственно созданных ситуациях), осуществляемый по заданным правилам группой людей.

**Круглый стол** – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

Используемые критерии оценки устных и письменных ответов:

1. Полнота и конкретность ответа.
2. Логичность и последовательность в изложении материала.
3. Связь теоретических положений с практикой.
4. Обоснованность и доказательность излагаемых положений.
5. Наличие иллюстраций к рефератам и докладам; с выполненными на лабораторных занятиях рисунками, таблицами и схемами
6. Степень самостоятельности при выполнении работы.
7. Грамотное использование специальных терминов и понятий.
8. Уровень культуры речи.

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях. В соответствии с целями рабочей учебной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплин количество занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет не менее 40% аудиторных.

Обучение по программе завершается обязательной итоговой аттестацией в форме итогового тестирования..

## 5.5. Контроль и оценка результатов освоения дополнительной профессиональной программы

Имеющаяся квалификация (требования к слушателям): Лица, имеющие или получающие высшее образование			
Вид деятельности: организационно-управленческая, производственно-технологическая, информационно-аналитическая, предпринимательская, сервисная			
Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата		
	Практический опыт	Умения	Знания
ОПК 1. Владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.	- поиск и работа с нормативными и правовыми документами в сфере гостиничном деле.	- владеть навыками и осуществлять поиск, анализ и использование нормативных и правовых документов; анализировать нормативные и правовые документы, связанные со своей профессиональной деятельностью.	- нормативные и правовые документы в своей профессиональной деятельности; - основные методы поиска нормативных и правовых актов.
ОПК 2. Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания,	- взаимодействие с коллегами, партнерами, потребителями услуг через проведение	- владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива (подразделений	- теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурные

<p>осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации, умение организовывать и поддерживать связи с деловыми партнёрами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления).</p>	<p>встреч, деловое общение, выступления, переговоры, совещания, переписку.</p>	<p>предприятия); - владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства; - соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников.</p>	<p>нормы бизнес-коммуникаций; - методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами, в т.ч. с представителями других культур; - специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>
<p>ОПК 3. Способность вступать во взаимодействие с потребителями услуг гостиничных комплексов и иных средств размещения, применяя знания основ этики, этикета, психологии сервиса, межличностного и делового общения.</p>	<p>- организации обслуживания и применения на практике сервисных технологий с основами этики, этикета, психологии сервиса, межличностного и делового общения</p>	<p>- применять регламенты и стандарты обслуживания гостей; - оказывать помощь гостям в информировании, в процессе потребления гостиничных услуг</p>	<p>- основы этики, этикета, психологии сервиса, межличностного и делового общения</p>
<p>ОПК 4. Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.</p>	<p>- поиск информации с целью решения стандартных профессиональных задач.</p>	<p>- находить творческие решения в нестандартной ситуации; - владеть информационной культурой, навыками самостоятельного и грамотного поиска информации в различных источниках, предоставляемых современной научной библиотекой.</p>	<p>- основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, усвоение алгоритмов (последовательности действий) поиска необходимой информации в таких источниках как электронные и карточные каталоги, универсальные, отраслевые и специальные энциклопедии, словари и справочники, библиографические указатели и базы данных, справочно-правовые поисковые системы, электронные библиотеки и другие электронные ресурсы.</p>
<p>ПК 1.1. Способность осуществлять встречу и регистрацию гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, в том числе операционные</p>	<p>- регистрации российских и иностранных гостей в гостиничном предприятии; - обслуживания гостей в ходе процедуры</p>	<p>- проводить процедуру бронирования, регистрации российских и иностранных граждан в гостиничном предприятии; - оформлять документацию в</p>	<p>- законодательство РФ о предоставлении услуг в гостиничном деле; - правила бронирования, регистрации и размещения российских и иностранных гостей в гостиничных</p>

стандарты регистрации российских и иностранных гостей	регистрации;	процессе процедуры регистрации; - обрабатывать информацию о гостях гостиничного предприятия с использованием специализированных программных продуктов.	предприятиях; - правила обслуживания в гостиничных предприятиях.
ПК 1.2. Способность выполнять запросы гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения, применяя регламенты и стандарты обслуживания гостей, основы этики, этикета, психологии сервиса, делового общения.	- выполнение процессов обслуживания, проектирования и управления ими в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; - оценка и планирование потребностей департаментов в материальных ресурсах и персонале; - решение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон; - организация службы внутреннего контроля;	- владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребностей департаментов в материальных ресурсах и персонале; - осуществляет планирование, организацию, координацию и контроль, проводит оценку эффективности деятельности департаментов; - соблюдать протокол деловых встреч и этикет; - владеть методикой создания системы внутреннего контроля; - анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем;	- нормативно-правовые акты РФ, регулирующие деятельность предприятий; - правила обслуживания в гостиничных предприятиях.
ПК 1.3. Способность управлять конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения.	- разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.	- вступать в эффективную коммуникацию; - работать с возражениями; - работать с жалобами.	- основы конфликтологии; - коммуникативные техники; - правила обработки возражений и жалоб; - правила обслуживания в гостиничных предприятиях.
ПК 2.1. Способность предоставлять информацию гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения (информирование о службах, основных и дополнительных услугах средства размещения, о туристских услугах дестинации).	- информирование гостей о службах и услугах гостиничного предприятия; - помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному предприятию.	- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного предприятия; - оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному предприятию;	- нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения; - правила обслуживания в гостиничных предприятиях; - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей.
ПК 2.2. Способность обрабатывать информацию о гостях, готовить отчеты о своей	- проводить обработку данных о гостях; - составление отчетов	- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства	- правила приема и обслуживания в гостиничных предприятиях;

<p>работе за смену, в том числе используя специализированные программные комплексы, автоматизирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения.</p>	<p>о работе за смену, в т.ч. ночной аудит</p>	<p>размещения с использованием специализированных программных комплексов; - использовать специализированные программные комплексы в целях обработки информации о гостях.</p>	<p>- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей; - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиничных предприятиях; - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.</p>
<p>ПК 2.3. Способность осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения. .</p>	<p>- проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного предприятия;</p>	<p>- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного предприятия.</p>	<p>- нормативные правовые акты РФ, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения; - правила приема и обслуживания в гостиничных предприятиях; - правила проведения расчетов с гостями в наличной и безналичной форме; - правила регистрации и размещения гостей.</p>
<p>ПК 2.4. Способность осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения, обеспеченность материально-техническими, информационными ресурсами.</p>	<p>- оценка наличия запасов, составление заявок на расходные материалы, расходные материалы, ремонт и обновление оборудования службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - прием, хранение и контроль использования сотрудниками СПиР материалов, техники и оборудования;</p>	<p>- контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами</p>	<p>- основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных в гостиничных предприятиях;</p>
<p>ПК 2.5. Способность разрабатывать текущие и оперативные планы работы сотрудников службы приема и размещения, осуществлять координацию и контроль выполнения сотрудниками производственных заданий</p>	<p>- проведение вводного и текущего инструктажа сотрудников СПиР; - распределение заданий между сотрудниками СПиР в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности; - координация и контроль выполнения сотрудниками СПиР</p>	<p>- осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения и своевременно выявлять отклонения в их работе; - предупреждать факты нарушения сотрудниками СПиР трудовой дисциплины; - разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников СПиР; - распределять работу между сотрудниками СПиР, координировать ее и ставить им</p>	<p>- основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных в гостиничных предприятиях; - правила обслуживания в гостиничных предприятиях; - основы межличностного и делового общения;</p>

	<p>производственных заданий;</p>	<p>производственные задачи</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- инструктировать сотрудников СПиР на рабочих местах по вопросам современных правил обслуживания гостей;</li> <li>- управлять конфликтными ситуациями в СПиР;</li> </ul>	
--	----------------------------------	--	--