

## ОБЩИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ И СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЦИКЛ

### ОГСЭ.01 Основы философии

#### Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы философии» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО: **43.02.11 Гостиничный сервис**.

**Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** учебная дисциплина «Основы философии» относится к ОГСЭ (Общий гуманитарный и социально-экономический цикл) ППССЗ.

#### Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина будущего специалиста;

**знать:**

- основные категории и понятия философии;
- роль философии в жизни человека и общества;
- основы философского учения о бытии;
- сущность процесса познания;
- основы научной, философской и религиозной картин мира;
- об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;
- о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий.

Программа направлена на формирование следующих общих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

## **ОГСЭ.02 История**

### **Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «История» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО:

#### **43.02.11 Гостиничный сервис.**

**Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** учебная дисциплина «История» относится к ОГСЭ (Общий гуманитарный и социально-экономический цикл) ППССЗ.

#### **Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире;
- выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем;

**знать:**

- основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.);

- сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX - начале XXI вв.;
- основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира; назначение ООН, НАТО, ЕС и других организаций и основные направления их деятельности;
- о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций;
- содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения;

Программа направлена на формирование следующих общих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

### **ОГСЭ.03 Иностранный язык**

#### **Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Иностранный язык» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО: **43.02.11 Гостиничный сервис.**

**Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** учебная дисциплина «История» относится к ОГСЭ (Общий гуманитарный и социально-экономический цикл) ППСЗ.

**Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

- общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;
- переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;
- самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:**

- лексический минимум (1200-1400 лексических единиц), грамматический минимум для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.

Программа направлена на формирование следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

## **ОГСЭ.05 Физическая культура**

### **Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Физическая культура» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

### **Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Учебная дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу, который является обязательной частью ППССЗ.

### **Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

#### **уметь:**

- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей.

**знать:**

- о роли физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;
- основы здорового образа жизни.

Программа направлена на формирование следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

## **МАТЕМАТИЧЕСКИЙ И ОБЩИЙ ЕСТЕСТВЕННОНАУЧНЫЙ ЦИКЛ (ЕН)**

### **АННОТАЦИЯ**

#### **ЕН.01 Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности**

##### **Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

##### **Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:**

Дисциплина входит в математический и общий естественнонаучный цикл который является обязательной частью ППССЗ.

##### **Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

- пользоваться современными средствами связи и оргтехникой;
- использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах;

- использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, в т.ч. специального;

- применять телекоммуникационные средства;

- обеспечивать информационную безопасность;

- осуществлять поиск необходимой информации.

**знать:**

- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;

- организацию деятельности с использованием автоматизированных рабочих мест (далее - АРМ), локальных и отраслевых сетей;

- прикладное программное обеспечение и информационные ресурсы в гостиничном сервисе;

- основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности.

Программа направлена на формирование следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

- ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.
- ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании
- ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
- ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ (ОП)**

### **ОП.01 Менеджмент**

#### **Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Менеджмент» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис.**

#### **Место учебной дисциплины в структуре ПССЗ:**

Дисциплина «Менеджмент» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла.

#### **Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

*уметь:*

- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;

*знать:*

- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;
- способы управления конфликтами;
- функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;
- этапы, виды и правила контроля;
- этику делового общения.

Программа направлена на формирование следующих общих и профессиональных



компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

## **ОП.02 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности**

### **Область применения программы**

Рабочая программа «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис».

### **Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:**

Дисциплина «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла.

### **Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

*уметь:*

- защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством;
- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных;
- оформлять документацию в соответствии с требованиями документационного обеспечения управления;

*знать:*

- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности;
- законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие предпринимательскую деятельность;
- стандарты, нормы и правила ведения документации;
- систему документационного обеспечения управления.

Программа направлена на формирование следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для

постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

### **ОП.03 Экономика организации**

#### **Область применения рабочей программы**

Рабочая программа «Экономика организации» учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис».

#### **Место учебной дисциплины в структуре ШССЗ:**

Дисциплина «Экономика организации» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла.

#### **Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины**

В результате изучения дисциплины обучающийся должен

##### ***уметь:***

- находить и использовать необходимую экономическую информацию;
- определять организационно-правовые формы организаций;
- определять состав материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации;
- рассчитывать основные технико-экономические показатели деятельности гостиницы;

- организовывать оформление гостиничной документации: составление, учет и хранение отчетных данных;

**знать:**

- организацию производственного и технологического процессов в гостинице;
- материально-технические, трудовые и финансовые ресурсы гостиничной отрасли и организации, показатели их эффективного использования;
- способы экономии ресурсов, основные энерго- и материалосберегающие технологии;
- механизмы ценообразования на услуги;
- формы оплаты труда в современных условиях;
- технико-экономические показатели деятельности гостиницы

Программа направлена на формирование следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

## **ОП.04 Бухгалтерский учет**

### **Область применения рабочей программы**

Рабочая программа «Бухгалтерский учет» учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис».

### **Место учебной дисциплины в структуре ШССЗ:**

Дисциплина «Бухгалтерский учет» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла.

### **Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины**

В результате изучения дисциплины обучающийся должен

#### **уметь:**

- использовать данные бухгалтерского учета и отчетности в профессиональной деятельности;

#### **знать:**

- основы бухгалтерского учета, структуру и виды бухгалтерского баланса, документы хозяйственных операций, бухгалтерскую отчетность;

- особенности ценообразования в гостиничном сервисе;

- учет и порядок ведения кассовых операций;

- формы безналичных расчетов;

- бухгалтерские документы и требования к их составлению;

- нормативные правовые акты, регламентирующие отношения в сфере бухгалтерского учета.

Программа направлена на формирование следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы

выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

#### **ОП.05 Здания и инженерные системы гостиниц**

Рабочая программа «Здания и инженерные системы гостиниц» учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис».

#### **Место учебной дисциплины в структуре ПССЗ:**

Дисциплина «Здания и инженерные системы гостиниц» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла.

**Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины**

В результате изучения дисциплины обучающийся должен  
**уметь:**

- использовать ресурсо- и энергосберегающие технологии в профессиональной деятельности;
- использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;
- осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.

**знать:**

- основные требования к зданиям гостиниц и туристских комплексов;
- архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристских комплексов;
- принципы оформления интерьеров гостиничных зданий;
- требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов;
- особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.

Программа направлена на формирование следующих общих и профессиональных компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

### **ОП.06 Безопасность жизнедеятельности**

#### **Область применения программы**

Рабочая программа «Безопасность жизнедеятельности» учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис».

#### **Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:**

Дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла.

#### **Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины**

В результате изучения дисциплины обучающийся должен

##### **уметь:**

- организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;
- предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;
- использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;
- применять первичные средства пожаротушения;
- ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;
- применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;
- владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;



- оказывать первую помощь пострадавшим.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

**знать:**

– принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;

– основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;

– основы военной службы и обороны государства;

– задачи и основные мероприятия гражданской обороны;

– способы защиты населения от оружия массового поражения;

– меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;

– организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке;

– основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО;

– область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;

– порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

Программа направлена на формирование следующих общих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. . Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

### **ОП.07 Иностранный язык в сфере профессиональной деятельности**

#### **Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Иностранный язык в сфере профессиональной деятельности» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО: **43.02.11 Гостиничный сервис.**

## **Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Учебная дисциплина «Иностранный язык в сфере профессиональной деятельности» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла вариативной части.

### **Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

#### **уметь:**

– активно владеть диалогической речью на темы, связанные с работой будущих специалистов в гостинице на иностранном языке;

– работать с источниками профессиональной информации на иностранном языке;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

#### **знать:**

– лексический (1200-1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности)

– различные виды речевой деятельности и формы речи;

– источники профессиональной информации на иностранном языке.

Программа направлена на формирование следующих общих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Также данная дисциплина направлена на формирование следующих профессиональных компетенций:

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

## **ОП.08 Русский язык и культура речи**

### **Область применения рабочей программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП 08 «Русский язык и культура речи» предназначена для реализации требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и является частью программы подготовки специалистов среднего звена по этой специальности.

### **Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.**

Дисциплина «Русский язык и культура речи» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла вариативной части.

### **Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины**

В результате изучения дисциплины обучающийся должен

#### **уметь:**

- осуществлять речевой самоконтроль, строить свою речь в соответствии с языковыми, коммуникативными и этическими нормами.
- анализировать свою речь с точки зрения ее нормативности, уместности и целесообразности; выявлять и исправлять речевые ошибки в устной и письменной речи.
- пользоваться орфоэпическим и другими словарями русского языка, применять в практике речевого общения основные орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические, пунктуационные и другие нормы современного русского литературного языка

– извлекать необходимую информацию из различных источников: учебно-научных текстов, справочной литературы, средств массовой информации, в том числе представленных в электронном виде на различных информационных носителях.

– соблюдать правила речевого этикета, нормы речевого поведения в различных сферах и ситуациях общения, в том числе при обсуждении дискуссионных проблем.

**знать:**

– основные понятия дисциплины (литературный язык, языковая норма, культура речи и др.), качества грамотной литературной речи.

– орфоэпические, лексические, грамматические, орфографические и пунктуационные нормы современного русского литературного языка; нормы речевого поведения в социально-культурной, учебно-научной, официально-деловой сферах общения. (

– нормы употребление профессиональной лексики и научных терминов. (

– принципы употребления средств языка в соответствии с целью и ситуацией общения, нормы официально-деловой письменной речи.

– способы создания устных и письменных текстов разных стилей и жанров.

В результате освоения дисциплины «Русский язык и культура речи», обучающиеся по специальности «Гостиничный сервис», должны обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Русский язык и культура речи» участвует в формировании профессиональных компетенций, соответствующих виду деятельности:

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

## **ОП.09 Экологические основы природопользования**

### **Область применения рабочей программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП 09 «Экологические основы природопользования» предназначена для реализации требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и является частью программы подготовки специалистов среднего звена по этой специальности.

### **Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.**

Дисциплина «Экологические основы природопользования» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла вариативной части.

### **Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины**

В результате изучения дисциплины обучающийся должен

#### **уметь:**

- определять условия устойчивого состояния экосистем и факторы возникновения и развития экологических кризисов;
- моделировать взаимоотношения организмов и среды обитания;
- объяснять прикладное значение закономерностей природопользования в таких сферах, как добывающая и обрабатывающая промышленность, сельское хозяйство, транспорт и прочие средства коммуникации;
- выдвигать гипотезы, направленные на повышение эффективности производственных циклов и рационализацию различных подсистем природопользования, а также предлагать пути их проверки;
- делать самостоятельные выводы на основе собственных и привлеченных аналитических данных, представленных в виде графиков, таблиц, диаграмм;

– оперировать и анализировать обширный теоретический и фактический материал в области экологии и природопользования в сообщениях СМИ, Интернет-ресурсах, научно-популярных статьях.

**знать:**

- экологические принципы рационального природопользования;
- структуру системы рационального природопользования;
- краткую историю развития систем природопользования;
- правовые вопросы экологической безопасности;
- цели и задачи природоохранных органов управления и надзора;
- азы экологического мониторинга.

В результате освоения дисциплины «Экологические основы природопользования», обучающиеся по специальности «Гостиничный сервис», должны обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Экологические основы природопользования» участвует в формировании профессиональных компетенций, соответствующих виду деятельности:

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

## **ОП.10 Управленческая психология**

### **Область применения рабочей программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.10 «Управленческая психология» предназначена для реализации требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и является частью программы подготовки специалистов среднего звена по этой специальности.

### **Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.**

Дисциплина «Управленческая психология» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла вариативной части.

### **Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины**

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

#### **уметь:**

- давать психологическую оценку личности;
  - определять самостоятельно пути профессионального и личностного роста;
  - применять приемы психологической саморегуляции;
  - взаимодействовать с членами коллектива;
  - применять методы для разрешения конфликтов;
  - соответствовать имиджу работника сферы туризма;
  - организовывать свою деятельность в соответствии с существующими правилами и нормами поведения.
- выполнять учебные и творческие задания (эссе, доклады, рефераты, отзывы, рецензии).

#### **знать:**

- основные задачи и методы управленческой психологии;
- психические процессы и состояния;
- структуру личности;
- индивидуально - психологические особенности личности;
- пути социально адаптации и мотивации личности;
- приемы психологической саморегуляции;
- основные методы управления;
- основные формы взаимодействия в коллективе;



- психологические параметры малых групп и коллективов;
- социально-психологические основы деятельности руководителя.

В результате освоения дисциплины «Управленческая психология», обучающиеся по специальности «Гостиничный сервис», должны обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Управленческая психология» участвует в формировании профессиональных компетенций, соответствующих виду деятельности:

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

## **ОП. 11 Охрана труда**

### **Область применения рабочей программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 11 «Охрана труда» предназначена для реализации требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и является частью программы подготовки специалистов среднего звена по этой специальности.

## **Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.**

Дисциплина «Охрана труда» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла вариативной части.

**Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины.**

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**уметь:**

- выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски;
- применять методы и средства защиты от их воздействия;
- использовать средства коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности;
- обеспечивать условия для безопасной эксплуатации всех видов производственного оборудования;
- владеть навыками использования ручных средств тушения пожара.

**знать:**

- нормативно-правовую базу охраны труда, порядок обеспечения и организацию охраны труда в сфере профессиональной деятельности;
- условия труда и воздействие негативных факторов производственной среды на организм человека;
- фактические или потенциальные последствия собственной деятельности (или бездействия) и их влияние на уровень безопасности труда;
- обязанности работников в области охраны труда;
- причины возникновения и профилактику производственного травматизма и профессиональных заболеваний;
- нормы и правила электробезопасности и пожарной безопасности;
- требования безопасности к рабочим процессам, производственным помещениям и оборудованию;
- пути и способы повышения безопасности технологических систем;
- порядок проведения аттестации рабочих мест по условиям труда.

В результате освоения дисциплины «Охрана труда», обучающиеся по специальности «Гостиничный сервис», должны обладать общими компетенциями, включающими в себя способность.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Охрана труда» участвует в формировании профессиональных компетенций, соответствующих виду деятельности:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

## **ОП. 12 Организация туризма**

### **Область применения рабочей программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 12 «Организация туризма» предназначена для реализации требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и является частью программы подготовки специалистов среднего звена по этой специальности.

Рабочая программа обеспечивает возможность дальнейшего успешного профессионального обучения или профессиональной деятельности, может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров.

### **Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.**

Дисциплина «**Организация туризма**» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла вариативной части.

### **Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины.**

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

#### **уметь:**

- профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к туристской деятельности, на русском и иностранном языках;
- осуществлять поиск и использование информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг;
- пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию туристской деятельности;
- использовать потенциал туристских регионов при формировании турпродуктов;
- консультировать туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями;
- предоставлять информацию о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона, страны назначения;

#### **знать:**

- историю развития и роль мирового туризма в мировой экономике;
- основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности на русском и иностранном языке;
- инфраструктуру туризма;
- возможности информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в туризме;
- законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности, страхованию в туризме, по вопросам регулирования туристских формальностей;

– определение, основные факторы, условия формирования и развития туристского региона.

В результате освоения дисциплины «Организация туризма», обучающиеся по специальности «Гостиничный сервис», должны обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Дисциплина «Организация туризма» участвует в формировании профессиональных компетенций, соответствующих виду деятельности:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

## **ОП. 13 География туризма** **Область применения рабочей программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 13 «География туризма» предназначена для реализации требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис и является частью программы подготовки специалистов среднего звена по этой специальности.

### **Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.**

Дисциплина «География туризма» относится к циклу общепрофессиональных дисциплин профессионального вариативной части.

### **Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины.**

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

#### **уметь:**

- использовать полученные знания в туристской деятельности при разработке туров;
- оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира;
- работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению;
- собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России;
- определять направление туристских потоков в зависимости от вида туристских ресурсов;
- организовывать тур в соответствии с особенностями региона;

#### **знать:**

- особенности влияния географических факторов на развитие туризма(;
- основы туристского районирования(;
- основные закономерности размещения туристских ресурсов в крупных туристских регионах мира и России(;
- географию крупных туристских центров мира и специфику их туристской инфраструктуры;

– правила пересечения границ зарубежных государств гражданами Российской Федерации;

– методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению.

В результате освоения дисциплины «География туризма», обучающиеся по специальности «Гостиничный сервис», должны обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Дисциплина «География туризма» участвует в формировании профессиональных компетенций, соответствующих виду деятельности:

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

## ОП.14 Введение в специальность

### Область применения программы

Программа учебной дисциплины «**Введение в специальность**» (далее - программа) – является вариативной частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** (базовой подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД).

### Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Введение в специальность» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла вариативной части.

### Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- вести деловую переписку по всем нормам деловой этики;
- заполнять дневник по практике;
- использовать полученные знания для расширения профессионального кругозора;
- оперативно найти необходимую для обучения информацию с использованием современных компьютерных технологий;
- создать и провести презентацию;
- выглядеть на занятиях в соответствии с требованиями, предъявляемыми к работникам гостиничного сервиса;
- анализировать и углублять информацию, полученную на занятиях.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- основные и профессиональные компетенции по обучаемым специальностям и профессиям;
- международные и российские профессиональные сообщества и организации;
- стандарты обслуживания в гостиницах различных категорий и первичные критерии их оценки;
- крупнейшие гостиницы, международные гостиничные цепи, тенденции развития гостиничного хозяйства;
- крупнейшие гостиничные цепи, управляемые по договору, а так же с использованием франчайзинга;
- источники получения достоверной профессиональной информации;
- нормы поведения, требования, предъявляемые потенциальными работодателями.



В результате освоения дисциплины «Введение в специальность», обучающиеся по специальности «Гостиничный сервис», должны обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МОДУЛИ (ПМ)**

### **ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг**

Рабочая программа профессионального модуля «Бронирование гостиничных услуг» (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11**

**Гостиничный сервис** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Бронирование гостиничных услуг** и соответствующих общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК.1.1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК.1.2 Бронировать и вести документацию.

ПК.1.3 Информировать потребителя о бронировании.

**Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения **профессионального модуля должен:**

**иметь практический опыт:**

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;

**уметь:**

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;

**знать:**

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

## **ПМ 02 «Прием, размещение и выписка гостей»**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля «Прием, размещение и выписка гостей» (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Прием, размещение и выписка гостей** и соответствующих общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

**Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- приема, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям об услугах в гостинице;

- участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- контроля оказания перечня услуг,
- предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены;

**уметь:**

- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); (
- выполнять обязанности ночного портье;

**знать:**

- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию службы приема и размещения;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;(
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;

- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы.

### **ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

#### **Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Прием, размещение и выписка гостей в процессе проживания** и соответствующих соответствующих общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

### **Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

#### **иметь практический опыт:**

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления услуги питания в номерах;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;

#### **уметь:**

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;

– составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

– предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

**знать:**

– порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

– правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;

– виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;

– порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;

– принципы и технологии организации досуга и отдыха;

– порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;

– правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;

– правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;

– особенности обслуживания room-service;

– правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;

– правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;

– правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;

– правила обращения с магнитными ключами;

– правила организации хранения ценностей проживающих;

– правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;

– правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

#### **ПМ.04 Продажа гостиничного продукта**

Рабочая программа профессионального модуля «Продажа гостиничного продукта» (далее рабочая программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.11 Гостиничный сервис** в



части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Продажа гостиничного продукта** соответствующих общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

**Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;

- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга;

**уметь:**

- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей,
- определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;
- собирать и анализировать информацию о ценах.

**знать:**

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

**ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»**

**Область применения программы**

Освоение рабочей профессии по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** (базовой подготовки) социально-экономического профиля предусматривают закрепление и углубление знаний, полученных обучающимися в процессе теоретического обучения,

приобретение ими необходимых умений практической работы по избранной специальности, овладение навыками профессиональной деятельности и практическим овладением одной профессией.

Программа является составной частью профессионального модуля **ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** основной профессиональной образовательной программы по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис** (базовой подготовки). В рамках ППССЗ осваивается рабочая профессия Горничная.

Рабочая программа разрабатывалась в соответствии с:

- Требованиями ФГОС;
- Рабочим учебным планом образовательного учреждения.

**Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля:**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

- по уборке номеров, служебных помещений и помещений общего пользования (стандартная, генеральная, экспресс, VIP номера):

- замене постельного белья в номере;
- комплектации гостиничного номера;
- вечернего способа заправки постели в номерах различных категорий;
- подбора химикатов для различных типов помещений;
- сбора тележки горничной для различных типов убираемых помещений:

1. МОП (механический очиститель поверхностей),
2. жесткие синтетические губки, включая ПЭД (полировальные элементы дисковые),
3. моющие средства

- оформления документов по приемке номеров, назначению на работу (лист задания для номерного фонда);

- знания организации оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, обеспечение хранения ценностей проживающих и других функциональных обязанностей входящих в профессию горничная;

- практического соблюдения требований стандартов качества, требуемых для обслуживания гостей в соответствии с категорией гостиницы;

- проведения инвентаризации сохранности оборудования гостиницы и заполнение инвентаризационные ведомости;

- работы с нормативными актами (списание инвентаря и оборудования и обеспечение и соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним и т.д.);

- контроля работы персонала хозяйственной службы;

- сортировки и обработки белья;

- глажения на примере мужской рубашки;

- работы с ключами;

- работы с забытыми вещами.

**уметь:**

- производить уборку номеров, гостевых помещений в соответствии с заданием, выданным в начале смены, соответственно принятому стандарту.

- выполнять порученную работу своевременно и аккуратно;

- загружать и выгружать тележку. Содержать ее в чистоте и порядке.

- производить уборку номеров, гостевых и служебных помещений в соответствии с заданием, выданным в начале смены;

- следить в течение смены за чистотой коридоров и холлов жилых этажей;

- следить за сохранностью и исправностью, имеющегося в номере оборудования и инвентаря;

- своевременно сообщать своему руководителю обо всех неисправностях оборудования, порче инвентаря и пропаже имущества;

- следить, чтобы при выезде гостей в номерах не оставалось принадлежащих им вещей. В случае обнаружения забытых вещей сдавать их для оформления в установленном порядке;

- немедленно информировать своего руководителя обо всех жалобах и заявлениях гостя по поводу пропажи вещей, одновременно принимая меры к их розыску;

- выполнять порученную работу своевременно и аккуратно;

- следить за сохранностью и исправностью, имеющегося в номере инвентаря и оборудования. Своевременно сообщает координатору обо всех неисправностях;

- незамедлительно информировать службу рум-сервис о наличии использованной посуды в номере, при необходимости выносить ее в лифтовой холл рум-сервиса;

- сообщать обо всех случаях, представляющих угрозу здоровью и безопасности людей;

- производит вечернюю уборку и подготовку номеров к ночи;

- стремится максимально удовлетворить запросы гостей;

- постоянно повышать свою квалификацию, проходить необходимое обучение для повышения стандартов обслуживания;

- быть сдержанной, корректной, вежливой, разговаривать, не повышая голоса, вести себя достойно, в рабочее время находиться на рабочем месте, иметь опрятный внешний вид, не пользоваться яркой косметикой, а также носить форменную одежду, обувь и бейдж.

**знать:**

- знать английский язык на необходимом для работы уровне;
- при исполнении своих служебных обязанностей избегать неслужебных разговоров с проживающими гостями;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты;

- комплектацию номеров и вверенных помещений, количество и качество мебели, постельного белья, ковров, портьер, пылесосов, санитарно-технического и др. оборудования.