

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Иностранный язык (второй)

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Иностранный язык (второй)", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общекультурных компетенций:

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

Знать: виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении гостиничного предприятия;

структуру плана для решения задач

Уметь: решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия;

реализовать составленный план;

Владеть:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации

Уметь: определять задачи поиска информации;

определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию;

выделять наиболее значимое в перечне информации;

оценивать практическую значимость результатов поиска;

оформлять результаты поиска

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

выстраивать траектории профессионального и личностного развития

Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: психология коллектива;

психология личности;

основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Владеть:

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

Знать: особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: излагать свои мысли на государственном языке;

оформлять документы;

проявлять толерантность в рабочем коллективе

Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать: современные средства и устройства информатизации

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение применять средства

Владеть:

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
особенности произношения;
правила чтения текстов профессиональной направленности
Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
понимать тексты на базовые профессиональные темы;
участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
Владеть:

профессиональных компетенций:

ПК 1.2. - Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;

стандартное оборудование службы приема и размещения;

порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;

виды отчетной документации;

правила поведения в конфликтных ситуациях

Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля

Владеть: практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении гостиничного предприятия;

- структуру плана для решения задач

- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

- приемы структурирования информации;

- формат оформления результатов поиска информации

- содержание актуальной нормативно-правовой документации;

- современная научная и профессиональная терминология;

- возможные траектории профессионального развития и самообразования

- психология коллектива;

- психология личности;

- основы проектной деятельности

- особенности социального и культурного контекста;

- правила оформления документов и построения устных сообщений

- современные средства и устройства информатизации

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

- особенности произношения;

- правила чтения текстов профессиональной направленности
- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
- стандартное оборудование службы приема и размещения;
- порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
- виды отчетной документации;
- правила поведения в конфликтных ситуациях

Уметь:

- решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия;

- реализовать составленный план;
- определять задачи поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
- излагать свои мысли на государственном языке;
- оформлять документы;
- проявлять толерантность в рабочем коллективе
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы

(профессиональные и бытовые);

- понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля

Владеть:

-
-
-
-
-
-
-

- практический опыт: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

2. Место дисциплины "Иностранный язык (второй)" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Учебная дисциплина «Иностранный язык (второй)» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Учебная дисциплина «Иностранный язык (второй)» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Безопасность жизнедеятельности

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Безопасность жизнедеятельности", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

общекультурных компетенций:

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

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

основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

Уметь: организовывать и проводить мероприятия по защите населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;

Владеть:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

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

основы военной службы и обороны государства;

приемы структурирования информации;

Уметь: предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;

определять необходимые источники информации;

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: задачи и основные мероприятия гражданской обороны;

способы защиты населения от оружия массового поражения;

Уметь: использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;

Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;

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

психологические основы деятельности коллектива;

Уметь: применять первичные средства пожаротушения;

ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;

организовывать работу коллектива и команды;

Владеть:

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

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

сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

Уметь: применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;

описывать значимость своей профессии (специальности);

Владеть:

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

Знать: область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;

порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим;

основы здорового образа жизни;

Уметь: владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;

оказывать первую помощь пострадавшим;

пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности;

Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение;

Владеть:

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: правила чтения текстов профессиональной направленности;

Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы

(профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;

Владеть:

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

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

- безопасности России;

- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

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

- основы военной службы и обороны государства;

- приемы структурирования информации;

- 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 неё в добровольном порядке;

- психологические основы деятельности коллектива;

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

- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

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

- порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим;

- основы здорового образа жизни;

- современные средства и устройства информатизации;

- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;

- правила чтения текстов профессиональной направленности;

Уметь:

- организовывать и проводить мероприятия по защите населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;

- предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;

- определять необходимые источники информации;
- 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;
- организовывать работу коллектива и команды;
- применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;
- описывать значимость своей профессии (специальности);
- владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;
- оказывать первую помощь пострадавшим;
- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности;
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;

Владеть:

-
-
-
-
-
-
-
-

2. Место дисциплины "Безопасность жизнедеятельности" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Учебная дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Учебная дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Иностранный язык в профессиональной деятельности

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Иностранный язык в профессиональной деятельности", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общекультурных компетенций:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
приемы структурирования информации;
формат оформления результатов поиска информации;

Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);

понимать тексты на базовые профессиональные темы;
строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
определять задачи для поиска информации;
определять необходимые источники информации;
планировать процесс поиска;
структурировать получаемую информацию;
выделять наиболее значимое в перечне информации;
оценивать практическую значимость результатов поиска;
оформлять результаты поиска;
Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;
современная научная и профессиональная терминология;
возможные траектории профессионального развития и самообразования;

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;
определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
понимать тексты на базовые профессиональные темы;
участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

Владеть:

ОК 05. - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
Знать: особенности социального и культурного контекста;
правила оформления документов и построения устных сообщений;
правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
особенности произношения;
правила чтения текстов профессиональной направленности;
Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
понимать тексты на базовые профессиональные темы;
участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Знать: современные средства и устройства информатизации;
порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
правила чтения текстов профессиональной направленности;

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
использовать современное программное обеспечение;
понимать тексты на базовые профессиональные темы;
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
Владеть:

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Знать: основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)
правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
правила чтения текстов профессиональной направленности;
Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
понимать тексты на базовые профессиональные темы;
кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

Владеть:

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;
-
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология;

- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
-
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- особенности произношения;
- правила чтения текстов профессиональной направленности;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- правила чтения текстов профессиональной направленности;
-
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- правила чтения текстов профессиональной направленности;
-
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
- понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
-
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
- понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;

- понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
- понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
-

Владеть:

-
-
-
-
-

2. Место дисциплины "Иностранный язык в профессиональной деятельности" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Дисциплина «Иностранный язык в профессиональной деятельности» входит в состав общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

общекультурных компетенций:

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

Знать: алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

Уметь: составить план действия;

определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

Владеть:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации;

Уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию;

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современную научную и профессиональную терминологию;

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;

Уметь: взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;

Владеть:

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

Знать: особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов и построения устных сообщений.

особенности работы с различными категориями гостей;

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;

проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

Владеть:

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения;

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);

Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение;
Владеть:

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
особенности произношения;
правила чтения текстов профессиональной направленности;
Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
Владеть:

профессиональных компетенций:

ПК 4.1. - Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
Знать: направления работы отделов бронирования и продаж;
рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
Владеть: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;

ПК 4.2. - Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
Знать: принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
виды отчетности по продажам;
нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;
Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
Владеть: разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

ПК 4.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;
Владеть: определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современную научную и профессиональную терминологию;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

- основы проектной деятельности;
 - особенности социального и культурного контекста;
 - правила оформления документов и построения устных сообщений.
 - особенности работы с различными категориями гостей;
 - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
 - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
 - пути обеспечения ресурсосбережения;
 - современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
 - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
 - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
 - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
 - особенности произношения;
 - правила чтения текстов профессиональной направленности;
 - направления работы отделов бронирования и продаж;
 - рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
 - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
 - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
 - виды отчетности по продажам;
 - нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;
 - критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
- Уметь:
- составить план действия;
 - определить необходимые ресурсы;
 - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
 - определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;
 - планировать процесс поиска;
 - структурировать получаемую информацию;
 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
 - применять современную научную профессиональную терминологию;
 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
 - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
 - проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;
 - соблюдать нормы экологической безопасности;
 - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);
 - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
 - использовать современное программное обеспечение;
 - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
 - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
 - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
 - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
 - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
 - оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
 - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
 - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
 - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
 - оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;
- Владеть:
- -
 -
 -

-
-
-
-
- планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

2. Место дисциплины "Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

МДК 04.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж» является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело». МДК 04.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

**Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и
эксплуатации номерного фонда**

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

общекультурных компетенций:

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

Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

методы работы в профессиональной и смежных сферах;

структуру плана для решения задач;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;

определять этапы решения задачи;

выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

составить план действия;

определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);

Владеть:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации;

Уметь: определять задачи для поиска информации;

определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию;

выделять наиболее значимое в перечне информации;

оценивать практическую значимость результатов поиска;

оформлять результаты поиска;

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования;

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;

Владеть:

ОК 05. - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
Знать: особенности социального и культурного контекста;
правила оформления документов и построения устных сообщений;
Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
Владеть:

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);
Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности);
Владеть:

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
пути обеспечения ресурсосбережения;
Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;
определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);
Владеть:

ОК 08. - Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
Знать: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;
основы здорового образа жизни;
условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии(специальности);
средства профилактики перенапряжения;
Уметь: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;
применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;
пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии(специальности);
Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Знать: современные средства и устройства информатизации;
порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
использовать современное программное обеспечение;
Владеть:

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения;
правила чтения текстов профессиональной направленности;
Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
Владеть:

профессиональных компетенций:

ПК 3.1. - Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
нормы обслуживания;
Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
выполнять регламенты службы питания;
Владеть: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

ПК 3.2. - Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
Знать: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
цели, средства и формы обслуживания;
технологии организации процесса обслуживания гостей;
регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;
порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
рассчитывать нормативы работы горничных;
Владеть: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

ПК 3.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля;
сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
принципы управления материально-производственными запасами;
методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;
систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);
- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
- пути обеспечения ресурсосбережения;
- роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;
- основы здорового образа жизни;
- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии(специальности);
- средства профилактики перенапряжения;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения;
- правила чтения текстов профессиональной направленности;
- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- нормы обслуживания;
- задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
- кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
- цели, средства и формы обслуживания;
- технологии организации процесса обслуживания гостей;
- регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
- особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;
- порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;

- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;

- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

Уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия;
- определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
- описывать значимость своей профессии (специальности);
- соблюдать нормы экологической безопасности;
- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);
- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;
- применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;
- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии(специальности);
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- выполнять регламенты службы питания;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

Владеть:

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

- планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

2. Место дисциплины "Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общекультурных компетенций:

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

Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах;
порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
определять этапы решения задачи;
составить план действия;

Владеть:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности.

приемы структурирования информации;
формат оформления результатов поиска информации;
Уметь: определять необходимые источники информации;
определять задачи для поиска информации;
планировать процесс поиска;
структурировать получаемую информацию;
Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;
современную научную и профессиональную терминологию;
возможные траектории профессионального развития и самообразования;
Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
применять современную научную профессиональную терминологию;
определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: основы проектной деятельности;
психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
Уметь: организовывать работу коллектива и команды;
взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
Владеть:

ОК 05. - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений
особенности социального и культурного контекста;
Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
Владеть:

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии;
сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
Уметь: описывать значимость своей профессии;
Владеть:

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности
пути обеспечения ресурсосбережения;
Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;
определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии;
Владеть:

ОК 08. - Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
Знать: условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);
роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;
основы здорового образа жизни;
средства профилактики перенапряжения;
Уметь: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;
пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности);
Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Знать: современные средства и устройства информатизации;
порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
использовать современное программное обеспечение;
Владеть:

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
особенности произношения
основные общепотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
правила чтения текстов профессиональной направленности;
профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)
понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
Владеть:

ОК 11. - Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать: основы финансовой грамотности; порядок выстраивания презентации

основы предпринимательской деятельности;

правила разработки бизнес-планов;

кредитные банковские продукты;

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;

презентовать бизнес-идею

оформлять бизнес-план;

определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;

Владеть:

профессиональных компетенций:

ПК 2.1. - Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

Знать: задачи, функции и особенности работы службы питания;

законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;

особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов,

методов и форм обслуживания;

требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности,

производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;

профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке

Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;

определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с

установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;

Владеть: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

ПК 2.2. - Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать: технологии организации процесса питания;

требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности,

производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания;

этапов процесса обслуживания;

технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и

напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;

профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;

регламенты службы питания;

Уметь: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения

регламентов службы питания;

организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с

использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы

питания, в т.ч. на иностранном языке;

Владеть: разработки операционных процедур и стандартов службы питания;

организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с

текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

ПК 2.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать: критерии и показатели качества обслуживания;

методы оценки качества предоставленных услуг;

критерии и показатели качества обслуживания;

Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания);

Владеть: контролем текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- методы работы в профессиональной и смежных сферах;

- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

- номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности.

- приемы структурирования информации;

- формат оформления результатов поиска информации;

- содержание актуальной нормативно-правовой документации;

- современную научную и профессиональную терминологию;

- возможные траектории профессионального развития и самообразования;

- основы проектной деятельности;

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

- правила оформления документов и построения устных сообщений

- особенности социального и культурного контекста;

- значимость профессиональной деятельности по профессии;

- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности

- пути обеспечения ресурсосбережения;

- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);

- роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;

- основы здорового образа жизни;

- средства профилактики перенапряжения;

- современные средства и устройства информатизации;

- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

- особенности произношения

- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

- правила чтения текстов профессиональной направленности;

- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;

- основы финансовой грамотности; порядок выстраивания презентации

- основы предпринимательской деятельности;

- правила разработки бизнес-планов;

- кредитные банковские продукты;

- задачи, функции и особенности работы службы питания;

- законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;

- особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов,

- методов и форм обслуживания;

- требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности,

- производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
 - профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке
 - технологии организации процесса питания;
 - требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности,
- производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания;
 - этапов процесса обслуживания;
 - технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
 - профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;
 - регламенты службы питания;
 - критерии и показатели качества обслуживания;
 - методы оценки качества предоставленных услуг;
 - критерии и показатели качества обслуживания;
- Уметь:
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
 - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
 - определять этапы решения задачи;
 - составить план действия;
 - определять необходимые источники информации;
 - определять задачи для поиска информации;
 - планировать процесс поиска;
 - структурировать получаемую информацию;
 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
 - применять современную научную профессиональную терминологию;
 - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
 - организовывать работу коллектива и команды;
 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
 - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
 - организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
 - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
 - описывать значимость своей профессии;
 - соблюдать нормы экологической безопасности;
 - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии;
 - использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;
 - пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности);
 - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
 - использовать современное программное обеспечение;
 - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
 - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)
 - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
 - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
 - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
 - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
 - презентовать бизнес-идею
 - оформлять бизнес-план;
 - определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общекультурных компетенций:

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

Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);

Владеть:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

Уметь: определять необходимые источники информации;

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: основы проектной деятельности;

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

Владеть:

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

Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений;

особенности социального и культурного контекста;

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;

Владеть:

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии;

Уметь: описывать значимость своей профессии;

Владеть:

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения;

Уметь: определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии;

Владеть:

ОК 08. - Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
Знать: условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);
средства профилактики перенапряжения;
Уметь: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности);
Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Знать: современные средства и устройства информатизации;
порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
использовать современное программное обеспечение;
Владеть:

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
особенности произношения;
основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
правила чтения текстов профессиональной направленности;
Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
Владеть:

ОК 11. - Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
Знать: основы финансовой грамотности;
порядок выстраивания презентации;
Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
презентовать бизнес-идею;
Владеть:

профессиональных компетенций:

ПК 1.1. - Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
Знать: методы планирования труда работников службы приема и размещения;
структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;
принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
направленность работы подразделений службы приема и размещения;
функциональные обязанности сотрудников;
правила работы с информационной базой данных гостиницы;
Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;
Владеть: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;

ПК 1.2. - Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
стандартное оборудование службы приема и размещения;
порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
виды отчетной документации;
правила поведения в конфликтных ситуациях;
Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;
Владеть: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

ПК 1.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;
критерии и показатели качества обслуживания;
основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;
Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- основы проектной деятельности;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- особенности социального и культурного контекста;
- значимость профессиональной деятельности по профессии;
- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
- пути обеспечения ресурсосбережения;
- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);
- средства профилактики перенапряжения;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; особенности произношения;
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- правила чтения текстов профессиональной направленности;

- основы финансовой грамотности;
- порядок выстраивания презентации;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;
- структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- направленность работы подразделений службы приема и размещения;
- функциональные обязанности сотрудников;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
- стандартное оборудование службы приема и размещения;
- порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
- виды отчетной документации;
- правила поведения в конфликтных ситуациях;
- стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
- Уметь:
 - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
 - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
 - определять необходимые источники информации;
 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
 - организовывать работу коллектива и команды;
 - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
 - описывать значимость своей профессии;
 - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии;
 - пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности);
 - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
 - использовать современное программное обеспечение;
 - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
 - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
 - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
 - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
 - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
 - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
 - презентовать бизнес-идею;
 - планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
 - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
 - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;
 - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
 - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
 - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы

приема и размещения;

- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;

- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;

Владеть:

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

- планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;

- организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

- контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;

2. Место дисциплины "Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения" в структуре ОПОП СПО

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Учебная дисциплина «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Учебная дисциплина «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности", соотношенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

общекультурных компетенций:

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

Знать: основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

основные понятия автоматизированной обработки информации;

общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;

базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;

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

методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;

технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;

основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию;

пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации;

осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;

использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;

обеспечивать информационную безопасность;

применять антивирусные средства защиты информации;

осуществлять поиск необходимой информации

Владеть:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

основные понятия автоматизированной обработки информации;

общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;

базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;

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

методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;

технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;

основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;

Уметь: определять необходимые источники информации;

пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию;

пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации;

осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;

использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения,

применять компьютерные и телекоммуникационные средства;

обеспечивать информационную безопасность;

применять антивирусные средства защиты информации;

осуществлять поиск необходимой информации

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;
основные понятия автоматизированной обработки информации;
общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию;
пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;
использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
обеспечивать информационную безопасность;
применять антивирусные средства защиты информации;
осуществлять поиск необходимой информации

Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
основные понятия автоматизированной обработки информации;
общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
Уметь: организовывать работу коллектива и команды;
пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию;
пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;
использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
обеспечивать информационную безопасность;
применять антивирусные средства защиты информации;
осуществлять поиск необходимой информации
Владеть:

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

Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений;
основные понятия автоматизированной обработки информации;
общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию;
пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;
использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
обеспечивать информационную безопасность;
применять антивирусные средства защиты информации;
осуществлять поиск необходимой информации

Владеть:

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);
основные понятия автоматизированной обработки информации;
общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности);
пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию;
пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;
использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
обеспечивать информационную безопасность;
применять антивирусные средства защиты информации;
осуществлять поиск необходимой информации

Владеть:

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
основные понятия автоматизированной обработки информации;
общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);
пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию;
пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;
использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
обеспечивать информационную безопасность;
применять антивирусные средства защиты информации;
осуществлять поиск необходимой информации

Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать: современные средства и устройства информатизации;
порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
основные понятия автоматизированной обработки информации;
общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
использовать современное программное обеспечение;
пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию;
пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;
использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
обеспечивать информационную безопасность;
применять антивирусные средства защиты информации;
осуществлять поиск необходимой информации

Владеть:

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Знать: правила чтения текстов профессиональной направленности;
основные понятия автоматизированной обработки информации;
общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
Уметь: писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию;
пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;
использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
обеспечивать информационную безопасность;
применять антивирусные средства защиты информации;
осуществлять поиск необходимой информации

Владеть:

ОК 11. - Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
Знать: порядок выстраивания презентации;
основные понятия автоматизированной обработки информации;
общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
технологии освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
Уметь: презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию;
пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;
использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
обеспечивать информационную безопасность;
применять антивирусные средства защиты информации;
осуществлять поиск необходимой информации

Владеть:

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- основные понятия автоматизированной обработки информации;
- общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
- базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
- технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и

- представления информации;
- основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- основные понятия автоматизированной обработки информации;
- общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
- базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
- технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
- основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- основные понятия автоматизированной обработки информации;
- общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
- базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
- технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
- основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основные понятия автоматизированной обработки информации;
- общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
- базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
- технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
- основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- основные понятия автоматизированной обработки информации;
- общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
- базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
- технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
- основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
-
- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);
- основные понятия автоматизированной обработки информации;
- общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
- базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
- технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
- основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
- основные понятия автоматизированной обработки информации;
- общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
- базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;

- технологий в профессиональной деятельности;
- методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
- технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
- основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- основные понятия автоматизированной обработки информации;
- общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
- базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
- технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
- основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;

-

- правила чтения текстов профессиональной направленности;
- основные понятия автоматизированной обработки информации;
- общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
- базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
- технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
- основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;
- порядок выстраивания презентации;
- основные понятия автоматизированной обработки информации;
- общий состав и структуру персональных компьютеров и вычислительных систем;
- базовые системные программные продукты в области профессиональной деятельности;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
- технологию освоения пакетов прикладных программ; мультимедийные технологии обработки и представления информации;
- основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности;

Уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и

табличную

- информацию;
- пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и
- владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
- осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;
- использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения,
- применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
- обеспечивать информационную безопасность;
- применять антивирусные средства защиты информации;
- осуществлять поиск необходимой информации

-

- определять необходимые источники информации;
- пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и

табличную

- информацию;
- пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и
- владеть методами сбора, хранения и обработки информации;

- осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;
- использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения,
- применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
- обеспечивать информационную безопасность;
- применять антивирусные средства защиты информации;
- осуществлять поиск необходимой информации
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную
 - информацию;
 - пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и
 - владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
 - осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;
 - использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения,
 - применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
 - обеспечивать информационную безопасность;
 - применять антивирусные средства защиты информации;
 - осуществлять поиск необходимой информации
 -
 - организовывать работу коллектива и команды;
 - пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную
 - информацию;
 - пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и
 - владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
 - осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;
 - использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения,
 - применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
 - обеспечивать информационную безопасность;
 - применять антивирусные средства защиты информации;
 - осуществлять поиск необходимой информации
 - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
 - пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную
 - информацию;
 - пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и
 - владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
 - осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;
 - использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения,
 - применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
 - обеспечивать информационную безопасность;
 - применять антивирусные средства защиты информации;
 - осуществлять поиск необходимой информации
 -
 - описывать значимость своей профессии (специальности);
 - пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную
 - информацию;
 - пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и
 - владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
 - осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных информационных сетях;

- использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения,
- применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
- обеспечивать информационную безопасность;
- применять антивирусные средства защиты информации;
- осуществлять поиск необходимой информации
- соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения
- в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);
- пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и

табличную

- информацию;
- пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и
- владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
- осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных
- информационных сетях;
- использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения,
- применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
- обеспечивать информационную безопасность;
- применять антивирусные средства защиты информации;
- осуществлять поиск необходимой информации

-

- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение;
- пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и

табличную

- информацию;
- пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и
- владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
- осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных
- информационных сетях;
- использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения,
- применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
- обеспечивать информационную безопасность;
- применять антивирусные средства защиты информации;
- осуществлять поиск необходимой информации

- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные
- темы;

- пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и

табличную

- информацию;
- пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и
- владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
- осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных
- информационных сетях;
- использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения,
- применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
- обеспечивать информационную безопасность;
- применять антивирусные средства защиты информации;
- осуществлять поиск необходимой информации

-

- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;

- пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и

табличную

- информацию;
- пользоваться прикладным программным обеспечением в сфере профессиональной деятельности и
- владеть методами сбора, хранения и обработки информации;
- осуществлять поиск информации на компьютерных носителях, в локальных и глобальных
- информационных сетях;
- использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения,

- применять компьютерные и телекоммуникационные средства;
- обеспечивать информационную безопасность;
- применять антивирусные средства защиты информации;
- осуществлять поиск необходимой информации

Владеть:

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

2. Место дисциплины "Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Дисциплина «Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности» является частью естественно-научного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

История

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "История", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общекультурных компетенций:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже 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 регионов мира;

назначение международных 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;

ретроспективный анализ развития отрасли;

номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;

Уметь: ориентироваться в современной экономической, политической, культурной ситуации в России и мире;

выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем;

определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте;

демонстрировать гражданско-патриотическую позицию;

определять необходимые источники информации;

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже 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 регионов мира;

назначение международных 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;

ретроспективный анализ развития отрасли;

содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

Уметь: ориентироваться в современной экономической, политической, культурной ситуации в России и мире;

выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем;

определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте;

демонстрировать гражданско-патриотическую позицию;

Владеть:

ОК 05. - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
Знать: основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.); о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций;
ретроспективный анализ развития отрасли;
особенности социального и культурного контекста;

Уметь: ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире;
выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем;
демонстрировать гражданско-патриотическую позицию;
Владеть:

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
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 международных 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;
ретроспективный анализ развития отрасли;
сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);
Уметь: ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире;
выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем;
определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте;
демонстрировать гражданско-патриотическую позицию;
описывать значимость своей профессии (специальности);
Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Знать: основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже XX - XXI вв.;
содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения;
ретроспективный анализ развития отрасли;
современные средства и устройства информатизации;
Уметь: ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире;
выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем;
определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте;
применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
Владеть:

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже 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 регионов мира;
- назначение международных 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;
- ретроспективный анализ развития отрасли;
- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
-
- основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже 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 регионов мира;
- назначение международных 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;
- ретроспективный анализ развития отрасли;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология;
- основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.);
- о роли науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций;
- ретроспективный анализ развития отрасли;
- особенности социального и культурного контекста;
-
- 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 международных 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;
- ретроспективный анализ развития отрасли;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);
- основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже XX - XXI вв.;
- содержание и назначение важнейших правовых и законодательных актов мирового и регионального значения;
- ретроспективный анализ развития отрасли;
- современные средства и устройства информатизации;
- Уметь:
- ориентироваться в современной экономической, политической, культурной ситуации в России и мире;
- выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем;
- определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте;
- демонстрировать гражданско-патриотическую позицию;
- определять необходимые источники информации;
-

- ориентироваться в современной экономической, политической, культурной ситуации в России и мире;
 - выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем;
 - определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте;
 - демонстрировать гражданско-патриотическую позицию;
 -
 - ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире;
 - выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем;
 - демонстрировать гражданско-патриотическую позицию;
 - ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире;
 - выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем;
 - определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте;
 - демонстрировать гражданско-патриотическую позицию;
 - описывать значимость своей профессии (специальности);
 - ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире;
 - выявлять взаимосвязь отечественных, региональных, мировых социально-экономических, политических и культурных проблем;
 - определять значимость профессиональной деятельности по осваиваемой профессии (специальности) для развития экономики в историческом контексте;
 - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- Владеть:
- -
 -
 -
 -

2. Место дисциплины "История" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Дисциплина «История» является частью ОГСЭ основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

общекультурных компетенций:

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

Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

методы работы в профессиональной и смежных сферах;

структуру плана для решения задач;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;

выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

составить план действия;

определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,

руководством, клиентами

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Владеть:

профессиональных компетенций:

ПК 1.1. - Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

Знать: методы планирования труда работников службы приема и размещения;

структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;

принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

направленность работы подразделений службы приема и размещения;

функциональные обязанности сотрудников;

правила работы с информационной базой данных гостиницы;

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; нормативные

правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг

Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с

особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;

организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке

Владеть: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

ПК 1.2. - Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;

стандартное оборудование службы приема и размещения;

порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;

виды отчетной документации;

правила поведения в конфликтных ситуациях

Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля

Владеть: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению

гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

ПК 1.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;

критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей

Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч,

приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

ПК 2.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать: критерии и показатели качества обслуживания;

методы оценки качества предоставленных услуг

Уметь: требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.

Владеть: контролем текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ПК 3.1. - Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;

методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания

Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;

выполнять регламенты службы питания

Владеть: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

ПК 3.2. - Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать: Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

кадровый состав службы, его функциональные обязанности;

требования к обслуживающему персоналу;

цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей;

регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и

финансово-расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их

исполнением, в т.ч. на иностранном языке;

принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;

сервисные стандарты обслуживания номерного фонда

Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;

рассчитывать нормативы работы горничных

Владеть: разработки операционных процедур и стандартов службы эксплуатации номерного фонда;

организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации

номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

ПК 3.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации
Владеть: контролем текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПК 4.1. - Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
Знать: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;
направления работы отделов бронирования и продаж;
функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;
рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
виды каналов сбыта гостиничного продукта
Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
планировать и прогнозировать продажи
Владеть: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;

ПК 4.2. - Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать: способы управления доходами гостиницы;

структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;

особенности спроса и предложения в гостиничном деле;

методы управления продажами с учетом сегментации;

особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;

особенности работы с различными категориями гостей;

методы управления продажами с учётом сегментации;

способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;

особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;

принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;

методы максимизации доходов гостиницы;

критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;

виды отчетности по продажам;

нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;

перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;

методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта

Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

выделять целевой сегмент клиентской базы;

собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;

разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж

Владеть: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

ПК 4.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

виды отчетности по продажам

Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта

Владеть: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

- методы работы в профессиональной и смежных сферах;

- структуру плана для решения задач;

- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;
- структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- направленность работы подразделений службы приема и размещения;
- функциональные обязанности сотрудников;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг
- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
- стандартное оборудование службы приема и размещения;
- порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
- виды отчетной документации;
- правила поведения в конфликтных ситуациях
- стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;
- критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг
- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- нормы обслуживания
- Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
- кадровый состав службы, его функциональные обязанности;
- требования к обслуживающему персоналу;
- цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей;
- регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
- особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
- принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;
- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда
- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной

санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

- структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;

- направления работы отделов бронирования и продаж;
- функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;
- рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
- виды каналов сбыта гостиничного продукта
- способы управления доходами гостиницы;

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;

- особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
- методы управления продажами с учетом сегментации;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и

тарифную политику гостиницы;

- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам;
- нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот

службы бронирования и продаж;

- перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;

- методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
- виды отчетности по продажам

Уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения

задачи;

- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия;
- определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;

- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля

- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.
- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- выполнять регламенты службы питания
- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации
- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
- планировать и прогнозировать продажи
- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;
- определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта
-
- Владеть:
-
-
-
- планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
- организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
- контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

- планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
- разработки операционных процедур и стандартов службы эксплуатации номерного фонда;
- организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
- контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
- планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
- организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

2. Место дисциплины "Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Учебная дисциплина «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» является обязательной частью _____ (указывается наименование цикла) основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Учебная дисциплина «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

**Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
гостиничного продукта**

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж гостиничного продукта", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

общекультурных компетенций:

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

Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

методы работы в профессиональной и смежных сферах;

структуру плана для решения задач;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;

выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

составить план действия;

определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

Владеть:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации

Уметь: определять задачи для поиска информации;

определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию;

выделять наиболее значимое в перечне информации;

оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,

руководством, клиентами

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Владеть:

ОК 05. - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
Знать: особенности социального и культурного контекста;
правила оформления документов и построения устных сообщений
Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
Владеть:

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
пути обеспечения ресурсосбережения
Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;
определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии
Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Знать: основы здорового образа жизни;
условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии;
средства профилактики перенапряжения
Уметь: применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;
пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии
Владеть:

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
Владеть:

профессиональных компетенций:

ПК 4.1. - Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

Знать: структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;
направления работы отделов бронирования и продаж;
функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;
рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
виды каналов сбыта гостиничного продукта
Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
планировать и прогнозировать продажи

Владеть: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.2. - Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать: особенности работы с различными категориями гостей;

методы управления продажами с учётом сегментации;

структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;

особенности спроса и предложения в гостиничном деле методы управления продажами с учетом сегментации;

способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;

особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;

виды отчетности по продажам;

нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж

Уметь: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы

Владеть: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

ПК 4.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать: виды отчетности по продажам

Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

Владеть: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

- методы работы в профессиональной и смежных сферах;

- структуру плана для решения задач;

- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

- приемы структурирования информации;

- формат оформления результатов поиска информации

- содержание актуальной нормативно-правовой документации;

- современная научная и профессиональная терминология;

- возможные траектории профессионального развития и самообразования

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности

- особенности социального и культурного контекста;

- правила оформления документов и построения устных сообщений

- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

- пути обеспечения ресурсосбережения

- основы здорового образа жизни;

- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии;

- средства профилактики перенапряжения

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

- особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;

- направления работы отделов бронирования и продаж;
 - функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;
 - рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
 - виды каналов сбыта гостиничного продукта
 - особенности работы с различными категориями гостей;
 - методы управления продажами с учётом сегментации;
 - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
 - особенности спроса и предложения в гостиничном деле методы управления продажами с учетом сегментации;
 - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
 - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
 - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;
 - виды отчетности по продажам;
 - нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж
 - виды отчетности по продажам
- Уметь:
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
 - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;
 - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
 - составить план действия;
 - определить необходимые ресурсы;
 - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
 - реализовать составленный план;
 - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
 - определять задачи для поиска информации;
 - определять необходимые источники информации;
 - планировать процесс поиска;
 - структурировать получаемую информацию;
 - выделять наиболее значимое в перечне информации;
 - оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
 - применять современную научную профессиональную терминологию;
 - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
 - организовывать работу коллектива и команды;
 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
 - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
 - соблюдать нормы экологической безопасности;
 - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии
 - применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;
 - пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии
 - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
 - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
 - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
 - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
 - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
 - оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
 - планировать и прогнозировать продажи
 - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы
 - оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;
 - определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

Владеть:

-
-
-
-
-
-
-
-

- планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
- организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

2. Место дисциплины "Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж гостиничного продукта" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Учебная дисциплина «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж гостиничного продукта» является обязательной частью профессионального модуля основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Учебная дисциплина «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

**Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и
эксплуатации номерного фонда**

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общекультурных компетенций:

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

Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном /или социальном контексте;

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

составить план действия;

определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью наставника)

Владеть:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации

Уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Владеть:

ОК 05. - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

Владеть:

ОК 06. - Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)
Владеть:

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
Владеть:

ОК 08. - Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
Знать: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения
Уметь: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

Владеть:

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

Владеть:

профессиональных компетенций:

ПК 3.1. - Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
нормы обслуживания
Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
выполнять регламенты службы питания
Владеть: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

ПК 3.2. - Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
Знать: Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
кадровый состав службы, его функциональные обязанности;
требования к обслуживающему персоналу;
цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей;
регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;
сервисные стандарты обслуживания номерного фонда
Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
рассчитывать нормативы работы горничных

Владеть: разработки операционных процедур и стандартов службы эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

ПК 3.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
Знать: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации
Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном /или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности
- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
- пути обеспечения ресурсосбережения
- роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии(специальности);
- средства профилактики перенапряжения
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- нормы обслуживания
- Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
- кадровый состав службы, его функциональные обязанности;
- требования к обслуживающему персоналу;
- цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей;
- регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;
- особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
- принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;
- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда
- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);
- критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной

санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

- составить план действия;

- определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план;

- оценивать результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью наставника)

- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;

- планировать процесс поиска;

- структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска

- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

- применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

-

- описывать значимость своей профессии (специальности)

- соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

-

- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

-

- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);

- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

-

- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

- определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;

- выполнять регламенты службы питания

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;

- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;

- рассчитывать нормативы работы горничных

-

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации

Владеть:

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

- планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
- разработки операционных процедур и стандартов службы эксплуатации номерного фонда;
- организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
- контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

2. Место дисциплины "Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда" в структуре ОПОП СПО

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Учебная дисциплина «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» является обязательной частью профессионального модуля основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Учебная дисциплина «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общекультурных компетенций:

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

Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

оценивать результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью наставника)

Владеть:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

Уметь: определять необходимые источники информации

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды

Владеть:

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

Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

Владеть:

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии

Уметь: описывать значимость своей профессии

Владеть:

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

Владеть:

ОК 08. - Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
Знать: условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);
средства профилактики перенапряжения
Уметь: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)
Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Знать: современные средства и устройства информатизации;
порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
использовать современное программное обеспечение
Владеть:

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
особенности произношения
Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)
Владеть:

ОК 11. - Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
Знать: основы финансовой грамотности;
порядок выстраивания презентации
Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи
презентовать бизнес-идею профессиональных компетенций:
Владеть:

профессиональных компетенций:

ПК 2.1. - Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
Знать: задачи, функции и особенности работы службы питания;
законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службой питания гостиничного комплекса;
особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
профессиональные терминологии службы питания на иностранном языке
Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
Владеть: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале

ПК 2.2. - Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать: технологии организации процесса питания;

требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;

этапы процесса обслуживания;

технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания

Уметь: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;

организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке

Владеть: разработки операционных процедур и стандартов службы питания;

организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

ПК 2.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать: критерии и показатели качества обслуживания;

методы оценки качества предоставленных услуг

Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)

Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- методы работы в профессиональной и смежных сферах;

- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

- содержание актуальной нормативно-правовой документации

- основы проектной деятельности

- правила оформления документов и построения устных сообщений

- значимость профессиональной деятельности по профессии

- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

- пути обеспечения ресурсосбережения

- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);

- средства профилактики перенапряжения

- современные средства и устройства информатизации;

- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

- особенности произношения

- основы финансовой грамотности;

- порядок выстраивания презентации

- задачи, функции и особенности работы службы питания;

- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службой питания гостиничного комплекса;

- особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;

- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности,

- производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
 - профессиональные терминологии службы питания на иностранном языке
 - технологии организации процесса питания;
 - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- этапы процесса обслуживания;
 - технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
 - профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания
- критерии и показатели качества обслуживания;
 - методы оценки качества предоставленных услуг
- Уметь:
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
 - оценивать результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью наставника)
 - определять необходимые источники информации
 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
 - организовывать работу коллектива и команды
 - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
 - описывать значимость своей профессии
 - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии
- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)
 - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
 - использовать современное программное обеспечение
 - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
 - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)
 - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи
 - презентовать бизнес-идею профессиональных компетенций:
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
 - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
 - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
 - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
 - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
 - организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службыпитания, в т.ч. на иностранном языке
 - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания
- Владеть:
- -
 -
 -
 -
 -
 -

-
-
-
-
- планирования, деятельности сотрудников службы питания и
- потребности в материальных ресурсах и персонале
- разработки операционных процедур и стандартов службы питания;
- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

2. Место дисциплины "Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания" в структуре ОПОП СПО

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Учебная дисциплина «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» является обязательной частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Учебная дисциплина «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общекультурных компетенций:

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

Знать: методы работы в профессиональной и смежных сферах;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

Владеть:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

Уметь: определять необходимые источники информации

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды

Владеть:

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

Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

Владеть:

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии

Уметь: описывать значимость своей профессии

Владеть:

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

Уметь: определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

Владеть:

ОК 08. - Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
Знать: условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);
средства профилактики перенапряжения
Уметь: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)
Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Знать: современные средства и устройства информатизации;
порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
использовать современное программное обеспечение
Владеть:

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
особенности произношения
Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)
Владеть:

ОК 11. - Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
Знать: основы финансовой грамотности;
порядок выстраивания презентации
Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать бизнес-идею профессиональных компетенций
Владеть:

профессиональных компетенций:

ПК 1.1. - Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
Знать: методы планирования труда работников службы приема и размещения;
структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;
принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
направленность работы подразделений службы приема и размещения;
функциональные обязанности сотрудников;
правила работы с информационной базой данных гостиницы
Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке
Владеть: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

ПК 1.2. - Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
стандартное оборудование службы приема и размещения;
порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
виды отчетной документации;
правила поведения в конфликтных ситуациях
Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля
Владеть: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

ПК 1.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей
Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности
- содержание актуальной нормативно-правовой документации
- основы проектной деятельности
- правила оформления документов и построения устных сообщений
- значимость профессиональной деятельности по профессии
-
- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
- пути обеспечения ресурсосбережения
- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);
- средства профилактики перенапряжения
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- особенности произношения
- основы финансовой грамотности;
- порядок выстраивания презентации
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;
- структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным

предприятием;

- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

- направленность работы подразделений службы приема и размещения;
- функциональные обязанности сотрудников;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
- стандартное оборудование службы приема и размещения;
- порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
- виды отчетной документации;
- правила поведения в конфликтных ситуациях

- стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

- категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей

Уметь:

- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
- определять необходимые источники информации
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
- организовывать работу коллектива и команды
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
- описывать значимость своей профессии
- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать бизнес-идею профессиональных компетенций

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля

- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

Владеть:

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Основы маркетинга гостиничных услуг

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Основы маркетинга гостиничных услуг", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общекультурных компетенций:

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

Знать: структуру плана для решения задач;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;

определять этапы решения задачи;

Владеть:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации;

Уметь: выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

определять задачи поиска информации;

определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации;

оценивать практическую значимость результатов поиска;

оформлять результаты поиска;

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: возможные траектории профессионального развития и самообразования;

Уметь: выстраивать траектории профессионального и личностного развития;

презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;

Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: психологию коллектива;

психологию личности;

критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

Владеть:

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

Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

особенности социального и культурного контекста;

Уметь: писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;

участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);

Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение;

Владеть:

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: нормативные документы, регламентирующие работу и документооборот службы

бронирования и продаж;

правила оформления документов;

содержание актуальной нормативно-правовой документации;

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

оформлять документы;

Владеть:

ОК 11. - Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать: виды отчетности по продажам;

методы максимизации доходов гостиницы;

кредитные банковские продукты;

способы управления доходами гостиницы;

основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;

Уметь: планировать и прогнозировать продажи;

разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта

Владеть:

профессиональных компетенций:

ПК 4.1. - Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

Знать: рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;

виды каналов сбыта гостиничного продукта;

Уметь: составить план действия;

определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

реализовать составленный план;

Владеть: планирования и прогнозирования продаж;

мониторинга рынка гостиничных услуг;

определения целевого сегмента клиентской базы;

сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка;

ПК 4.2. - Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать: особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;

особенности работы с различными категориями гостей;

методы управления продажами с учётом сегментации;

способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;

особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

каналы и технологии продаж гостиничного продукта;

ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;

принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;

Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

выделять целевой сегмент клиентской базы;

сбирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

Владеть: определения в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

разработки мероприятия по повышению лояльности гостей;

оценки конкурентоспособности гостиничного продукта и разработки мероприятия по ее повышению;

обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

ПК 4.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать: критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;

перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;

методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;

оформлять бизнес-план;

рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;

Владеть: контроля за текущей деятельностью работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

разработки предложений по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- структуру плана для решения задач;

- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

- приемы структурирования информации;

- формат оформления результатов поиска информации;

- возможные траектории профессионального развития и самообразования;

- психологию коллектива;

- психологию личности;

- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

-

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

- особенности социального и культурного контекста;

- современные средства и устройства информатизации;

- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;

- нормативные документы, регламентирующие работу и документооборот службы бронирования и продаж;

- правила оформления документов;

- содержание актуальной нормативно-правовой документации;

- виды отчетности по продажам;
 - методы максимизации доходов гостиницы;
 - кредитные банковские продукты;
 - способы управления доходами гостиницы;
 - основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;
 - рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
 - виды каналов сбыта гостиничного продукта;
 - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
 - особенности работы с различными категориями гостей;
 - методы управления продажами с учётом сегментации;
 - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
 - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
 - каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
 - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
 - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
 - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
 - перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;
 - методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта;
- Уметь:
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
 - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
 - определять этапы решения задачи;
 - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
 - определять задачи поиска информации;
 - определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска;
 - структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации;
 - оценивать практическую значимость результатов поиска;
 - оформлять результаты поиска;
 - выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
 - презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
 - организовывать работу коллектива и команды;
 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
 - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
 - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
 - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
 - кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);
 - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
 - использовать современное программное обеспечение;
 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
 - оформлять документы;
 - планировать и прогнозировать продажи;
 - разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта
- составить план действия;
 - определить необходимые ресурсы;
 - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
 - реализовать составленный план;
 - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
 - выделять целевой сегмент клиентской базы;
 - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
 - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
 - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
 - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;
 - оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;
 - определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
- оформлять бизнес-план;
- рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;

Владеть:

-
-
-
-
-
-
-
-

- планирования и прогнозирования продаж;
- мониторинга рынка гостиничных услуг;
- определения целевого сегмента клиентской базы;
- сбора и анализа информации о потребностях целевого рынка;
- определения в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- разработки мероприятия по повышению лояльности гостей;
- оценки конкурентоспособности гостиничного продукта и разработки мероприятия по ее повышению;
- обучения персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;
- контроля за текущей деятельностью работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
- разработки предложений по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.

2. Место дисциплины "Основы маркетинга гостиничных услуг" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Дисциплина «Основы маркетинга гостиничных услуг» является частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Основы философии

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Основы философии", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общекультурных компетенций:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
Уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

Владеть:

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

Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

Владеть:

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения

Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения

Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

Владеть:

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации

- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования

- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения

- современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

Уметь:

- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска

- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

- описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения

- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

Владеть:

-
-
-
-
-

2. Место дисциплины "Основы философии" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Дисциплина ОГСЭ.01 «Основы философии» является частью цикла гуманитарных и социально-экономических дисциплин основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности", соотносенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общекультурных компетенций:

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

Знать: основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации; актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить

Уметь: применять правовые нормы в профессиональной деятельности, выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы

Владеть:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности
Уметь: выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; определять необходимые источники информации

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации

Уметь: применять правовые нормы в профессиональной деятельности и применять современную научную профессиональную терминологию

Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности

Уметь: применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Владеть:

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

Знать: общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства; правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

Владеть:

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)

Владеть:

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать: нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице

Уметь: применять правовые нормы в профессиональной деятельности

Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Знать: стандарты, нормы и правила ведения документации; современные средства и устройства информатизации
Уметь: организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных; использовать современное программное обеспечение
Владеть:

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Знать: роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; систему документооборота
Уметь: писать простые связанные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
Владеть:

ОК 11. - Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
Знать: правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе; основы предпринимательской деятельности; характеристику основной нормативной документации, регуливающей взаимоотношения гостиниц и потребителей
Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи
Владеть:

профессиональных компетенций:

ПК 1.1. - Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
Знать: нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице; функциональные обязанности сотрудников
Уметь: определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами
Владеть: в планировании потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

ПК 1.2. - Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
Знать: специфику договорных отношений с гостями отеля
Уметь: выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения
Владеть: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
Знать: стандарты, операционные процедуры, регламенты, определяющие работу службы приема и размещения
Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

ПК 2.1. - Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
Знать: законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса
Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
Владеть: в планировании деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале

ПК 2.2. - Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
Знать: специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания
Уметь: использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания
Владеть: организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 2.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
Знать: критерии и показатели качества обслуживания
Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)
Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ПК 3.1. - Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
Знать: нормы обслуживания
Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
Владеть: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

ПК 3.2. - Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
Знать: особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов
Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы
Владеть: организации и стимулирования деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 3.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
Знать: критерии и показатели качества обслуживания; критерии и показатели качества обслуживания; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ПК 4.1. - Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
Знать: функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж
Уметь: планировать и прогнозировать продажи
Владеть: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.2. - Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
Знать: нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж
Уметь: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля
Владеть: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 4.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
Знать: виды отчетности по продажам
Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж
Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации; актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
 - номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности
 - содержание актуальной нормативно-правовой документации
 - права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
 - общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства; правила оформления документов и построения устных сообщений
 - значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
 - нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице
 - стандарты, нормы и правила ведения документации; современные средства и устройства информатизации
 - роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; систему документооборота
 - правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе; основы предпринимательской деятельности; характеристику основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей
 - нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице; функциональные обязанности сотрудников
 - специфику договорных отношений с гостями отеля
 - стандарты, операционные процедуры, регламенты, определяющие работу службы приема и размещения
 - законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса
 - специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания
 - критерии и показатели качества обслуживания
 - нормы обслуживания
 - особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов
 - критерии и показатели качества обслуживания; критерии и показатели качества обслуживания; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда
 - функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж
 - нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж
 - виды отчетности по продажам
- Уметь:
- применять правовые нормы в профессиональной деятельности, выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы
 - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

определять необходимые источники информации

- применять правовые нормы в профессиональной деятельности и применять современную научную профессиональную терминологию

- применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

- описывать значимость своей профессии (специальности)

- применять правовые нормы в профессиональной деятельности

- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных; использовать современное программное обеспечение

- писать простые связанные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи

- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами

- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса

- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)

- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

- планировать и прогнозировать продажи

- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля

- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж

Владеть:

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

- в планировании потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

- планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

- организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

- контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

- в планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных

ресурсах и персонале

- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
- планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
- организации и стимулирования деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
- планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
- организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

2. Место дисциплины "Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Дисциплина «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» является частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»

Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общекультурных компетенций:

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

Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

методы работы в профессиональной и смежных сферах;

структуру плана для решения задач;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;

выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

составить план действия;

определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

Владеть:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации

Уметь: определять задачи для поиска информации;

определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию;

выделять наиболее значимое в перечне информации;

оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Владеть:

ОК 05. - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
Знать: особенности социального и культурного контекста;
правила оформления документов и построения устных сообщений
Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Знать: современные средства и устройства информатизации;
порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
использовать современное программное обеспечение
Владеть:

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
особенности произношения;
правила чтения текстов профессиональной направленности
Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
Владеть:

ОК 11. - Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
Знать: основы предпринимательской деятельности;
основы финансовой грамотности;
правила разработки бизнес-планов;
порядок выстраивания презентации;
кредитные банковские продукты
Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
оформлять бизнес-план;
рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;
определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;
презентовать бизнес-идею;
определять источники финансирования
Владеть:

профессиональных компетенций:

ПК 1.1. - Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

Знать: методы планирования труда работников службы приема и размещения;

структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;

принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

направленность работы подразделений службы приема и размещения;

функциональные обязанности сотрудников;

правила работы с информационной базой данных гостиницы;

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг

Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с

особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;

организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке

Владеть: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

ПК 2.1. - Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

Знать: задач, функций и особенности работы службы питания;

законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;

особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;

требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;

профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке

Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы

питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;

определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с

установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке

Владеть: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале

ПК 3.1. - Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи,

значение в общей структуре гостиницы;

методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

нормы обслуживания

Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;

выполнять регламенты службы питания

Владеть: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.1. - Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

Знать: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;

направления работы отделов бронирования и продаж;

функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;

рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;

виды каналов сбыта гостиничного продукта

Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;

планировать и прогнозировать продажи

Владеть: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

- методы работы в профессиональной и смежных сферах;

- структуру плана для решения задач;

- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

- приемы структурирования информации;

- формат оформления результатов поиска информации

- содержание актуальной нормативно-правовой документации;

- современная научная и профессиональная терминология;

- возможные траектории профессионального развития и самообразования

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

- основы проектной деятельности

- особенности социального и культурного контекста;

- правила оформления документов и построения устных сообщений

- современные средства и устройства информатизации;

- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной

деятельности;

- особенности произношения;

- правила чтения текстов профессиональной направленности

- основы предпринимательской деятельности;

- основы финансовой грамотности;

- правила разработки бизнес-планов;

- порядок выстраивания презентации;

- кредитные банковские продукты

- методы планирования труда работников службы приема и размещения;

- структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;

- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

- методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

- направленность работы подразделений службы приема и размещения;

- функциональные обязанности сотрудников;

- правила работы с информационной базой данных гостиницы;

- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг

- задач, функций и особенности работы службы питания;

- законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного

комплекса;

- особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;

- требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности,

- производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

- требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;

- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;

- методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

- нормы обслуживания

- структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;

- направления работы отделов бронирования и продаж;

- функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;

- рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;

- виды каналов сбыта гостиничного продукта

Уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;

- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

- составить план действия;

- определить необходимые ресурсы;

- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

- реализовать составленный план;

- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

- определять задачи для поиска информации;

- определять необходимые источники информации;

- планировать процесс поиска;

- структурировать получаемую информацию;

- выделять наиболее значимое в перечне информации;

- оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска

- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной

- деятельности;

- применять современную научную профессиональную терминологию;

- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

- организовывать работу коллектива и команды;

- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на

- государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

- использовать современное программное обеспечение

- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы

- (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;

- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);

- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;

- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;

- оформлять бизнес-план;

- рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;

- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной

- деятельности;

- презентовать бизнес-идею;

- определять источники финансирования

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- выполнять регламенты службы питания
- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
- планировать и прогнозировать продажи

Владеть:

-
-
-
-
-
-
-
-
-
- планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
- планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале
- планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
- планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

2. Место дисциплины "Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Дисциплина «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» является частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Психология общения

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Психология общения", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общекультурных компетенций:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;
организационные и правовые средства охраны окружающей среды

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
грамотно реализовывать нормативно-правовые акты при работе с экологической документацией

Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: основы проектной деятельности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды

Владеть:

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

Знать: правила оформления документов и построения устных сообщений

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать: средства и устройства информатизации

Уметь: использовать современное программное обеспечение

Владеть:

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- организационные и правовые средства охраны окружающей среды

-

- основы проектной деятельности
- правила оформления документов и построения устных сообщений
- средства и устройства информатизации

Уметь:

- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- грамотно реализовывать нормативно-правовые акты при работе с экологической документацией

-

- организовывать работу коллектива и команды
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
- использовать современное программное обеспечение

Владеть:

-

-

-

-

2. Место дисциплины "Психология общения" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью ОГСЭ основной

образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общекультурных компетенций:

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

Знать: стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий;

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

методы работы в профессиональной и смежных сферах;

структуру плана для решения задач;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия

актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить

Уметь: определять основные характеристики концепции гостиничного продукта;

распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;

составить план действия;

определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

Владеть:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте

Уметь: определять задачи для поиска информации;

определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию;

выделять наиболее значимое в перечне информации;

оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;

анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: Возможные траектории профессионального развития и самообразования

Содержание актуальной нормативно-правовой документации

Современная научная и профессиональная терминология в области профессионального и личного развития

Уметь: Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

Выстраивать траектории профессионального и личностного развития

Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать: Психология коллектива

Психология личности

Основы эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами

Уметь: Организовывать работу коллектива и команды

Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Владеть:

ОК 05. - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
Знать: Особенности социального и культурного контекста
Правила оформления документов на государственном языке
Уметь: Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
Владеть:

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
Знать: общечеловеческие ценности
правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности;
стандарты антикоррупционного поведения
Уметь: Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
Владеть:

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
Знать: Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности
Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности
Пути обеспечения ресурсосбережения
Действия в чрезвычайных ситуациях
Уметь: Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности
Владеть:

ОК 08. - Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
Знать: Средства профилактики перенапряжения
Основы здорового образа жизни;
Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности
Уметь: Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности
Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности
Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Знать: Современные средства и устройства информатизации
Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий
Основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте
Уметь: Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач
Использовать современное программное обеспечение;
Составить план действия.
Определить необходимые ресурсы.
Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
Владеть:

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы
основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)
лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности
особенности произношения
правила чтения текстов профессиональной направленности
Уметь: Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые)
понимать тексты на базовые профессиональные темы
участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы
строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности
кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)
писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
Владеть:

профессиональных компетенций:

ПК 1.1. - Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

Знать: методы планирования труда работников службы приема и размещения;
структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;
принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
направленность работы подразделений службы приема и размещения;
функциональные обязанности сотрудников
Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке
Владеть: В области планирования потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонала

ПК 1.2. - Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
стандартное оборудование службы приема и размещения;
порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
виды отчетной документации;
правила поведения в конфликтных ситуациях
Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля
Владеть: В организации деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

ПК 1.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
Знать: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;
критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
Владеть: В контроле текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

ПК 2.1. - Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
Знать: Задачи, функции и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
особенности организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке
Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
определять численность и функциональные обязанности сотрудников службы питания, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
Владеть: В области планирования потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

ПК 2.2. - Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
Знать: технологии организации процесса питания;
требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания;
этапов процесса обслуживания;
технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;
регламенты службы питания
Уметь: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке
Владеть: разработки операционных процедур и стандартов службы питания;
организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 2.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать: Процедуру и методы контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)

Владеть: В области контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ПК 3.1. - Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

Знать: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;

методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

нормы обслуживания;

принципы взаимодействия с другими службами отеля

Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке

Владеть: В планировании потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

ПК 3.2. - Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать: критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;

порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;

принципы управления материально-производственными запасами;

методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;

систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Уметь: организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Владеть: В организации деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 3.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать: Процедуру и методы контроля текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации

Владеть: В контроле текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия
- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить

- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте
- Возможные траектории профессионального развития и самообразования
- Содержание актуальной нормативно-правовой документации
- Современная научная и профессиональная терминология в области профессионального и личного развития
- Психология коллектива
- Психология личности
- Основы эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами
- Особенности социального и культурного контекста
- Правила оформления документов на государственном языке
- общечеловеческие ценности
- правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности;
- стандарты антикоррупционного поведения
- Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности
- Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности
- Пути обеспечения ресурсосбережения
- Действия в чрезвычайных ситуациях
- Средства профилактики перенапряжения
- Основы здорового образа жизни;
- Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности
- Современные средства и устройства информатизации
- Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий
- Основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности
- особенности произношения
- правила чтения текстов профессиональной направленности
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;
- структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- направленность работы подразделений службы приема и размещения;
- функциональные обязанности сотрудников
- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;
- стандартное оборудование службы приема и размещения;
- порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
- виды отчетной документации;
- правила поведения в конфликтных ситуациях
- стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;
- критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
- критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
- Задачи, функции и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о

предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;

- особенности организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;

- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;

- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке

- технологии организации процесса питания;

- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

- специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания;

- этапов процесса обслуживания;

- технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;

- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;

- регламенты службы питания

- Процедуру и методы контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;

- методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

- нормы обслуживания;

- принципы взаимодействия с другими службами отеля

- критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;

- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;

- принципы управления материально-производственными запасами;

- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;

- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;

- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

- Процедуру и методы контроля текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Уметь:

- определять основные характеристики концепции гостиничного продукта;

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;

задачи;

- составить план действия;

- определить необходимые ресурсы;

- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

- реализовать составленный план;

- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

- определять задачи для поиска информации;

- определять необходимые источники информации;

- планировать процесс поиска;

- структурировать получаемую информацию;

- выделять наиболее значимое в перечне информации;

- оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;

- анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли

- Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

- Выстраивать траектории профессионального и личностного развития

- Организовывать работу коллектива и команды

- Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

- Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на

государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

- Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
- Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности
- Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности
- Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности
- Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач
- Использовать современное программное обеспечение;
- Составить план действия.
- Определить необходимые ресурсы.
- Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
- Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые)
- понимать тексты на базовые профессиональные темы
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников службы питания, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)
- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых

услуг сотрудниками службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации

Владеть:

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

- В области планирования потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонала

- В организации деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

- В контроле текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

- В области планирования потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

- разработки операционных процедур и стандартов службы питания;

- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

- В области контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

- В планировании потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

- В организации деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

- В контроле текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

2. Место дисциплины "Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Дисциплина «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия» является частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Физическая культура

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Физическая культура", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

общекультурных компетенций:

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

Знать: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;

основы здорового образа жизни;

условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения

Уметь: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;

применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

Владеть:

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;

- основы здорового образа жизни;

- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;

- средства профилактики перенапряжения

Уметь:

- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья,

- достижения жизненных и профессиональных целей;

- применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;

- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии

- (специальности)

Владеть:

-

2. Место дисциплины "Физическая культура" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Дисциплина «Физическая культура» является частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт профессионального образования

Аннотация к рабочей программе дисциплины

Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2017 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

общекультурных компетенций:

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

Знать: порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

методы работы в профессиональной и смежных сферах;

структуру плана для решения задач

Уметь: оценивать результат и последствия своих действий;

анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;

выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
составить план действия;

определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

Владеть:

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации

Уметь: определять задачи для поиска информации;

определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию;

выделять наиболее значимое в перечне информации;

оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;

Владеть:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать: методику экономического самообразования;

содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия;

показатели профессионального и личного развития;

содержание актуальной нормативно-правовой документации

Уметь: разработать план самообразования;

определить перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия;

организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта;

объективно оценить результаты профессионального роста;

определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

Владеть:

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
Знать: нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов;
причины конфликтных ситуаций в хозяйственно- финансовой сфере и способы их разрешения;
психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
основы проектной деятельности
Уметь: самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами;
тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности;
организовывать работу коллектива и команды;
взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
Владеть:

ОК 05. - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
Знать: специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере;
средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансового содержания;
особенности социального и культурного контекста;
правила оформления документов и построения устных сообщений
Уметь: применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности;
владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей;
грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
Владеть:

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Знать: современные средства и устройства информатизации;
порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
использовать современное программное обеспечение
Владеть:

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Знать: хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела;
содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия;
характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов;
правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
Уметь: применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей;
составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями;
использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов;
понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
Владеть:

ОК 11. - Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
Знать: основы финансовой грамотности;
правила разработки бизнес-планов
Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
оформлять бизнес-план
Владеть:

профессиональных компетенций:

ПК 1.1. - Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
Знать: Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале службы приема и размещения
Уметь: определять потребности и осуществлять планирование службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
Владеть: планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

ПК 1.2. - Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
Знать: методы и формы оплаты труда;
виды и формы стимулирования труда;
тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия;
особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы;
основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;
виды отчетности по продажам;
учет и порядок ведения кассовых операций;
формы безналичных расчетов;
законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг
Уметь: выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
ценообразования;
ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота;
вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внебюджетных доходов;
отражать операции по бронированию номеров;
Владеть: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
Знать: методы определения эффективности работы работников службы приема и размещения;
критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
Уметь: анализировать результаты деятельности службы приема и размещения;
применять методы расчёта показателей эффективности работы службы приема и размещения;
контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены
Владеть: контроля текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

ПК 2.1. - Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
Знать: виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале службы питания;
законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса
Уметь: определять потребности и осуществлять планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;
Владеть: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале

ПК 2.2. - Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
Знать: виды и формы стимулирования труда;
принципы управления материально-производственными запасами службы питания;
основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей работников службы питания;
виды отчетности по продажам;
учет и порядок ведения кассовых операций;
формы безналичных расчетов;
специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания
Уметь: выстраивать систему стимулирования работников службы питания;
управлять материально-производственными запасами службы питания;
вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота;
вести учёт выручки от услуг питания, отражать выручку от внереализационных доходов;
вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение службы питания;
использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания
Владеть: организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 2.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
Знать: методы определения эффективности работы работников службы питания;
методы оценки качества предоставленных услуг
Уметь: анализировать результаты деятельности службы питания гостиницы;
применять методы расчёта показателей эффективности работы службы питания;
контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)
Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

ПК 3.1. - Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
Знать: методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
Владеть: планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. - Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
Знать: принципы управления материально-производственными запасами службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;
особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов
Уметь: рассчитывать нормативы работы горничных;
выстраивать систему стимулирования работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
управлять материально-производственными запасами;
вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота,
вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.
Владеть: организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 3.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
Знать: методы определения эффективности работы работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
принципы управления материально-производственными запасами
Уметь: анализировать результаты деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
применять методы расчёта показателей эффективности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Владеть: контролем текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

ПК 4.1. - Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
Знать: виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале службы бронирования и продаж;
рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
виды каналов сбыта гостиничного продукта
Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи
Владеть: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.2. - Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
Знать: содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы;
ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
способы управления доходами гостиницы;
основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;
виды отчетности по продажам;
учет и порядок ведения кассовых операций;
формы безналичных расчетов;
методы максимизации доходов гостиницы;
критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе
Уметь: применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию;
применять методы максимизации доходов гостиницы;
вести необходимую, бухгалтерскую отчетность;
заполнять первичные документы, составлять график документооборота;
вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов;
отражать операции по бронированию номеров;
вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.
Владеть: организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов

ПК 4.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

виды отчетности по продажам

Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта

Владеть: контролем текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач
- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации
- методику экономического самообразования;
- содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского

учета

- гостиничного предприятия;
- показатели профессионального и личного развития;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации
- нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов;
- причины конфликтных ситуаций в хозяйственно- финансовой сфере и способы их разрешения;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности
- специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере;
- средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций
- хозяйственно-финансовой содержания;
- особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
- хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела;
- содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия;
- характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- основы финансовой грамотности;
- правила разработки бизнес-планов
- Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале службы приема и размещения
- методы и формы оплаты труда;
- виды и формы стимулирования труда;
- тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

- номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы;
- основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;
- виды отчетности по продажам;
- учет и порядок ведения кассовых операций;
- формы безналичных расчетов;
- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг
- методы определения эффективности работы работников службы приема и размещения;
- критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
- виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале службы питания;
- законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса
- виды и формы стимулирования труда;
- принципы управления материально-производственными запасами службы питания;
- основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей работников службы питания;
- виды отчетности по продажам;
- учет и порядок ведения кассовых операций;
- формы безналичных расчетов;
- специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания
- методы определения эффективности работы работников службы питания;
- методы оценки качества предоставленных услуг
- методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
-
- принципы управления материально-производственными запасами службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;
- особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов
- методы определения эффективности работы работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами
- виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале службы бронирования и продаж;
- рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;
- виды каналов сбыта гостиничного продукта
- содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- способы управления доходами гостиницы;
- основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;
- виды отчетности по продажам;
- учет и порядок ведения кассовых операций;
- формы безналичных расчетов;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;
- виды отчетности по продажам

Уметь:

- оценивать результат и последствия своих действий;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия;
- определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
- определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;
- разработать план самообразования;
- определить перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия;
- организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта;
- объективно оценить результаты профессионального роста;
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
- самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами;
- тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
- применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности;
- владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение
- применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей;
- составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями;
- использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
- оформлять бизнес-план
- определять потребности и осуществлять планирование службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- ценообразования;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота;
- вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов;
- отражать операции по бронированию номеров;
- анализировать результаты деятельности службы приема и размещения;

- применять методы расчёта показателей эффективности работы службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены

- определять потребности и осуществлять планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;

- выстраивать систему стимулирования работников службы питания;

- управлять материально-производственными запасами службы питания;

- вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять

график

- документооборота;

- вести учёт выручки от услуг питания, отражать выручку от внереализационных доходов;

- вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение службы питания;

- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения

- регламентов службы питания

- анализировать результаты деятельности службы питания гостиницы;

- применять методы расчёта показателей эффективности работы службы питания;

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)

- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

- рассчитывать нормативы работы горничных;

- выстраивать систему стимулирования работников службы обслуживания и эксплуатации

номерного

- фонда;

- управлять материально-производственными запасами;

- вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять

график

- документооборота,

- вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.

- анализировать результаты деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- применять методы расчёта показателей эффективности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи

- применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

- применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию;

- применять методы максимизации доходов гостиницы;

- вести необходимую, бухгалтерскую отчетность;

- заполнять первичные документы, составлять график документооборота;

- вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов;

- отражать операции по бронированию номеров;

- вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.

- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

- определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

- разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного

- продукта

Владеть:

-

-

-

-

-
-
-
-
- планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
- организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- контроля текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
- планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале
- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
- планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
- организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- контроля текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
- организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов
- контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

2. Место дисциплины "Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия" в структуре ОПОП споа

Для освоения дисциплины необходимы компетенции (знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности), сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: .

Дисциплина «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия» является частью профессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики

Вид практики:Производственная (преддипломная)

Тип практики:

Способ проведения:

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»

Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2022

Определения, сокращения и аббревиатуры

В данной программе практики приняты следующие сокращения:

ВКР - выпускная квалификационная работа;

ЗЕ - зачетная единица;

НЕУД - неудовлетворительно;

ОПОП - основная профессиональная образовательная программа;

ОТЛ - отлично;

ОФ - очная форма обучения;

ОЗФ - очно-заочная форма обучения;

ПК - профессиональная компетенция;

УД - удовлетворительно;

ХОР - хорошо.

1 Формы и способы проведения практики

Форма проведения практики: .

2 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

Знать:

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;

выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия;

определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

Владеть:

Иметь опыт: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

методы работы в профессиональной и смежных сферах;

структуру плана для решения задач;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: определять задачи для поиска информации;

определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию;

выделять наиболее значимое в перечне информации;

оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска

Владеть:

Иметь опыт: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать:

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

Владеть:

Иметь опыт: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать:

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Владеть:

Иметь опыт: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

основы проектной деятельности

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

Знать:

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

Владеть:

Иметь опыт: особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов и построения устных сообщений

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

Знать:

Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)

Владеть:

Иметь опыт: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать:

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

Владеть:

Иметь опыт: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

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

Знать:

Уметь: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;

применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;

пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

Владеть:

Иметь опыт: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;

основы здорового образа жизни;

условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии

(специальности);

средства профилактики перенапряжения

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

Владеть:

Иметь опыт: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать:

Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

Владеть:

Иметь опыт: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

ОК 11. - Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать:

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования

Владеть:

Иметь опыт: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

ПК 1.1. - Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

Знать:

Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке

Владеть: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

Иметь опыт: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы; нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг

ПК 1.2. - Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля

Владеть: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

Иметь опыт: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;

стандартное оборудование службы приема и размещения;

порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;

виды отчетной документации;

правила поведения в конфликтных ситуациях

ПК 1.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

Знать:

Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

Иметь опыт: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;

критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей

ПК 2.1. - Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

Знать:

Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;

определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке

Владеть: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале

Иметь опыт: задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;

требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;

профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке

ПК 2.2. - Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;

организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке

Владеть: разработки операционных процедур и стандартов службы питания;

организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

Иметь опыт: технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;

технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;

профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;

регламенты службы питания

ПК 2.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать:

Уметь: контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания

Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.

Иметь опыт: критерии и показатели качества обслуживания;

методы оценки качества предоставленных услуг

ПК 3.1. - Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

Знать:

Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;

выполнять регламенты службы питания

Владеть: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

Иметь опыт: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;

методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

нормы обслуживания

ПК 3.2. - Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;

рассчитывать нормативы работы горничных

Владеть: разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

Иметь опыт: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

кадровый состав службы, его функциональные обязанности;

требования к обслуживающему персоналу;

цели, средства и формы обслуживания;

принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;

сервисные стандарты обслуживания номерного фонда технологии организации процесса обслуживания гостей;

регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;

порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке

ПК 3.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать:

Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации

Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Иметь опыт: принципы взаимодействия с другими службами отеля;

сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);

критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;

порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;

принципы управления материально-производственными запасами;

методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии,

противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;

систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

ПК 4.1. - Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

Знать:

Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;

планировать и прогнозировать продажи

Владеть: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;

Иметь опыт: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;

направления работы отделов бронирования и продаж;

функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;

рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;

виды каналов сбыта гостиничного продукта

ПК 4.2. - Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

выделять целевой сегмент клиентской базы;

собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;

разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж

Владеть: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

Иметь опыт: способы управления доходами гостиницы;

структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;

особенности спроса и предложения в гостиничном деле;

методы управления продажами с учетом сегментации;

особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;

особенности работы с различными категориями гостей;

методы управления продажами с учётом сегментации;

способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;

особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;

принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;

методы максимизации доходов гостиницы;

критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;

виды отчетности по продажам;

нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;

перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;

методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта

ПК 4.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать:

Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;
определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта

Владеть: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

Иметь опыт: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

виды отчетности по продажам

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики

Вид практики: Учебная

Тип практики:

Способ проведения:

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»

Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2022

Определения, сокращения и аббревиатуры

В данной программе практики приняты следующие сокращения:

ВКР - выпускная квалификационная работа;

ЗЕ - зачетная единица;

НЕУД - неудовлетворительно;

ОПОП - основная профессиональная образовательная программа;

ОТЛ - отлично;

ОФ - очная форма обучения;

ОЗФ - очно-заочная форма обучения;

ПК - профессиональная компетенция;

УД - удовлетворительно;

ХОР - хорошо.

1 Формы и способы проведения практики

2 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

Знать:

Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

Владеть:

Иметь опыт: методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: определять необходимые источники информации

Владеть:

Иметь опыт: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать:

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

Владеть:

Иметь опыт: содержание актуальной нормативно-правовой документации

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать:

Уметь: организовывать работу коллектива и команды

Владеть:

Иметь опыт: основы проектной деятельности

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

Знать:

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

Владеть:

Иметь опыт: правила оформления документов и построения устных сообщений

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

Знать:

Уметь: описывать значимость своей профессии

Владеть:

Иметь опыт: значимость профессиональной деятельности по профессии

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать:

Уметь: определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

Владеть:

Иметь опыт: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения

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

Знать:

Уметь: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

Владеть:

Иметь опыт: условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);

средства профилактики перенапряжения

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

Владеть:

Иметь опыт: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать:

Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)

Владеть:

Иметь опыт: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; особенности произношения

ОК 11. - Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать:

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать бизнес-идею

Владеть:

Иметь опыт: основы финансовой грамотности;

порядок выстраивания презентации

ПК 1.1. - Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

Знать:

Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке

Владеть: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

Иметь опыт: методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;

принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

направленность работы подразделений службы приема и размещения;

функциональные обязанности сотрудников;

правила работы с информационной базой данных гостиницы

ПК 1.2. - Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля

Владеть: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

Иметь опыт: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;

стандартное оборудование службы приема и размещения;

порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;

виды отчетной документации;

правила поведения в конфликтных ситуациях

ПК 1.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

Знать:

Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

Владеть: контролем текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

Иметь опыт: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;

критерии и показатели качества обслуживания;

основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

категории гостей и особенности обслуживания;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии,

противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики

Вид практики: Производственная

Тип практики:

Способ проведения:

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»

Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2022

Определения, сокращения и аббревиатуры

В данной программе практики приняты следующие сокращения:

ВКР - выпускная квалификационная работа;

ЗЕ - зачетная единица;

НЕУД - неудовлетворительно;

ОПОП - основная профессиональная образовательная программа;

ОТЛ - отлично;

ОФ - очная форма обучения;

ОЗФ - очно-заочная форма обучения;

ПК - профессиональная компетенция;

УД - удовлетворительно;

ХОР - хорошо.

1 Формы и способы проведения практики

2 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

Знать:

Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

Владеть:

Иметь опыт: методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: определять необходимые источники информации

Владеть:

Иметь опыт: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать:

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

Владеть:

Иметь опыт: содержание актуальной нормативно-правовой документации

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать:

Уметь: организовывать работу коллектива и команды

Владеть:

Иметь опыт: основы проектной деятельности

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

Знать:

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

Владеть:

Иметь опыт: правила оформления документов и построения устных сообщений

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

Знать:

Уметь: описывать значимость своей профессии

Владеть:

Иметь опыт: значимость профессиональной деятельности по профессии

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать:

Уметь: определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

Владеть:

Иметь опыт: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения

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

Знать:

Уметь: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

Владеть:

Иметь опыт: условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);

средства профилактики перенапряжения

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

Владеть:

Иметь опыт: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать:

Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)

Владеть:

Иметь опыт: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; особенности произношения

ОК 11. - Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать:

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать бизнес-идею

Владеть:

Иметь опыт: основы финансовой грамотности;

порядок выстраивания презентации

ПК 1.1. - Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

Знать:

Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке

Владеть: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

Иметь опыт: методы планирования труда работников службы приема и размещения;

структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;

принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

направленность работы подразделений службы приема и размещения;

функциональные обязанности сотрудников;

правила работы с информационной базой данных гостиницы;

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг

ПК 1.2. - Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля

Владеть: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

Иметь опыт: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;

стандартное оборудование службы приема и размещения;

порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;

виды отчетной документации;

правила поведения в конфликтных ситуациях

ПК 1.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

Знать:

Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения

Владеть: контролем текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

Иметь опыт: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;

критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги,

предоставляемые гостиницей;

категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики

Вид практики: Учебная

Тип практики:

Способ проведения:

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»

Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2022

Определения, сокращения и аббревиатуры

В данной программе практики приняты следующие сокращения:

ВКР - выпускная квалификационная работа;

ЗЕ - зачетная единица;

НЕУД - неудовлетворительно;

ОПОП - основная профессиональная образовательная программа;

ОТЛ - отлично;

ОФ - очная форма обучения;

ОЗФ - очно-заочная форма обучения;

ПК - профессиональная компетенция;

УД - удовлетворительно;

ХОР - хорошо.

1 Формы и способы проведения практики

2 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

Знать:

Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

Владеть:

Иметь опыт: методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: определять необходимые источники информации

Владеть:

Иметь опыт: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать:

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

Владеть:

Иметь опыт: содержание актуальной нормативно-правовой документации

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать:

Уметь: организовывать работу коллектива и команды

Владеть:

Иметь опыт: основы проектной деятельности

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

Знать:

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

Владеть:

Иметь опыт: правила оформления документов и построения устных сообщений

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

Знать:

Уметь: описывать значимость своей профессии

Владеть:

Иметь опыт: значимость профессиональной деятельности по профессии

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать:

Уметь: определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

Владеть:

Иметь опыт: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения

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

Знать:

Уметь: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

Владеть:

Иметь опыт: условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности);

средства профилактики перенапряжения

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

Владеть:

Иметь опыт: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать:

Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)

Владеть:

Иметь опыт: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; особенности произношения

ОК 11. - Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать:

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать бизнес-идею

Владеть:

Иметь опыт: основы финансовой грамотности;

порядок выстраивания презентации

ПК 2.1. - Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

Знать:

Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке

Владеть: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале

Иметь опыт: задач, функций и особенности работы службы питания;

законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;

особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;

требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;

профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке.

ПК 2.2. - Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;

организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке

Владеть: разработки операционных процедур и стандартов службы питания;

организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

Иметь опыт: технологии организации процесса питания;

требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

специализированные информационные программы и технологий, используемые в работе службы питания;

этапов процесса обслуживания;

технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;

профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;

регламенты службы питания

ПК 2.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать:

Уметь: контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.

Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.

Иметь опыт: критерии и показатели качества обслуживания;

методы оценки качества предоставленных услуг

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики

Вид практики: Производственная

Тип практики:

Способ проведения:

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»

Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2022

Определения, сокращения и аббревиатуры

В данной программе практики приняты следующие сокращения:

ВКР - выпускная квалификационная работа;

ЗЕ - зачетная единица;

НЕУД - неудовлетворительно;

ОПОП - основная профессиональная образовательная программа;

ОТЛ - отлично;

ОФ - очная форма обучения;

ОЗФ - очно-заочная форма обучения;

ПК - профессиональная компетенция;

УД - удовлетворительно;

ХОР - хорошо.

1 Формы и способы проведения практики

2 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

Знать:

Уметь: владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

Владеть:

Иметь опыт: методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: определять необходимые источники информации

Владеть:

Иметь опыт: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать:

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

Владеть:

Иметь опыт: содержание актуальной нормативно-правовой документации

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать:

Уметь: организовывать работу коллектива и команды

Владеть:

Иметь опыт: основы проектной деятельности

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

Знать:

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

Владеть:

Иметь опыт: правила оформления документов и построения устных сообщений

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

Знать:

Уметь: описывать значимость своей профессии

Владеть:

Иметь опыт: значимость профессиональной деятельности по профессии

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать:

Уметь: определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

Владеть:

Иметь опыт: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения

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

Знать:

Уметь: пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

Владеть:

Иметь опыт: условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии(специальности);

средства профилактики перенапряжения

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

Владеть:

Иметь опыт: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать:

Уметь: участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые)

Владеть:

Иметь опыт: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; особенности произношения

ОК 11. - Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Знать:

Уметь: выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать бизнес-идею

Владеть:

Иметь опыт: основы финансовой грамотности;

порядок выстраивания презентации

ПК 2.1. - Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

Знать:

Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке

Владеть: планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале

Иметь опыт: задачи, функции и особенности работы службы питания;

законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;

особенности организаций предприятий питания разных типов и классов, методы и формы обслуживания;

требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;

профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке

ПК 2.2. - Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;

организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке

Владеть: разработки операционных процедур и стандартов службы питания;

организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

Иметь опыт: технологии организации процесса питания;

требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;

этапов процесса обслуживания;

технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;

профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;

регламенты службы питания

ПК 2.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать:

Уметь: требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.

Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Иметь опыт: критерии и показатели качества обслуживания;

методы оценки качества предоставленных услуг

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики

Вид практики: Учебная
Тип практики:

Способ проведения:

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2022

Определения, сокращения и аббревиатуры

В данной программе практики приняты следующие сокращения:

ВКР - выпускная квалификационная работа;

ЗЕ - зачетная единица;

НЕУД - неудовлетворительно;

ОПОП - основная профессиональная образовательная программа;

ОТЛ - отлично;

ОФ - очная форма обучения;

ОЗФ - очно-заочная форма обучения;

ПК - профессиональная компетенция;

УД - удовлетворительно;

ХОР - хорошо.

1 Формы и способы проведения практики

2 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

Знать:

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

составить план действия;

определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

Владеть:

Иметь опыт: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном /или социальном контексте;

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска

Владеть:

Иметь опыт: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать:

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

Владеть:

Иметь опыт: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать:

Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Владеть:

Иметь опыт: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

основы проектной деятельности

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

Знать:

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

Владеть:

Иметь опыт: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

Знать:

Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)

Владеть:

Иметь опыт: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать:

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

Владеть:

Иметь опыт: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения

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

Знать:

Уметь: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

Владеть:

Иметь опыт: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

Владеть:

Иметь опыт: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать:

Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

Владеть:

Иметь опыт: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные

темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

ПК 3.1. - Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

Знать:

Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;

выполнять регламенты службы питания

Владеть: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

Иметь опыт: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;

методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

нормы обслуживания

ПК 3.2. - Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;

рассчитывать нормативы работы горничных

Владеть: разработки операционных процедур и стандартов службы эксплуатации номерного фонда;

организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

Иметь опыт: Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации

номерного фонда в гостинице;

кадровый состав службы, его функциональные обязанности;

требования к обслуживающему персоналу;

цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей;

регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и

финансово-расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их

исполнением, в т.ч. на иностранном языке;

принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;

сервисные стандарты обслуживания номерного фонда

ПК 3.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать:

Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации

Владеть: контролем текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Иметь опыт: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);

критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;

порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики

Вид практики: Производственная

Тип практики:

Способ проведения:

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»

Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2022

Определения, сокращения и аббревиатуры

В данной программе практики приняты следующие сокращения:

ВКР - выпускная квалификационная работа;

ЗЕ - зачетная единица;

НЕУД - неудовлетворительно;

ОПОП - основная профессиональная образовательная программа;

ОТЛ - отлично;

ОФ - очная форма обучения;

ОЗФ - очно-заочная форма обучения;

ПК - профессиональная компетенция;

УД - удовлетворительно;

ХОР - хорошо.

1 Формы и способы проведения практики

2 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

Знать:

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

составить план действия;

определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

Владеть:

Иметь опыт: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном /или социальном контексте;

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска

Владеть:

Иметь опыт: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать:

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

Владеть:

Иметь опыт: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать:

Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Владеть:

Иметь опыт: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
основы проектной деятельности

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

Знать:

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

Владеть:

Иметь опыт: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

Знать:

Уметь: описывать значимость своей профессии (специальности)

Владеть:

Иметь опыт: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать:

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

Владеть:

Иметь опыт: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения

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

Знать:

Уметь: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)

Владеть:

Иметь опыт: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

Владеть:

Иметь опыт: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать:

Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы(профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

Владеть:

Иметь опыт: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;особенности произношения;правила чтения текстов профессиональной направленности

ПК 3.1. - Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

Знать:

Уметь: оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;

выполнять регламенты службы питания

Владеть: планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

Иметь опыт: структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;

методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

нормы обслуживания

ПК 3.2. - Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;

рассчитывать нормативы работы горничных

Владеть: разработки операционных процедур и стандартов службы эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

Иметь опыт: Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

кадровый состав службы, его функциональные обязанности;

требования к обслуживающему персоналу;

цели, средства и формы обслуживания;технологии организации процесса обслуживания гостей;

регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;

принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;

сервисные стандарты обслуживания номерного фонда

ПК 3.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать:

Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации

Владеть: контролем текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Иметь опыт: принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);

критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;

порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики

Вид практики: Учебная

Тип практики:

Способ проведения:

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»

Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2022

Определения, сокращения и аббревиатуры

В данной программе практики приняты следующие сокращения:

ВКР - выпускная квалификационная работа;

ЗЕ - зачетная единица;

НЕУД - неудовлетворительно;

ОПОП - основная профессиональная образовательная программа;

ОТЛ - отлично;

ОФ - очная форма обучения;

ОЗФ - очно-заочная форма обучения;

ПК - профессиональная компетенция;

УД - удовлетворительно;

ХОР - хорошо.

1 Формы и способы проведения практики

2 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

Знать:

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

составить план действия;

определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

Владеть:

Иметь опыт: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном /или социальном контексте;

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска

Владеть:

Иметь опыт: номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать:

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

Владеть:

Иметь опыт: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать:

Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Владеть:

Иметь опыт: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

основы проектной деятельности

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

Знать:

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

Владеть:

Иметь опыт: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать:

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

Владеть:

Иметь опыт: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

Владеть:

Иметь опыт: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать:

Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

Владеть:

Иметь опыт: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

ПК 4.1. - Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

Знать:

Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;

планировать и прогнозировать продажи

Владеть: Иметь практический опыт: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

Иметь опыт: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;

направления работы отделов бронирования и продаж;

функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;

рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;

виды каналов сбыта гостиничного продукта

ПК 4.2. - Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы

Владеть: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

Иметь опыт: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

ПК 4.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать:

Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

Владеть: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Иметь опыт: виды отчетности по продажам

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики

Вид практики: Производственная

Тип практики:

Способ проведения:

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»

Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2022

Определения, сокращения и аббревиатуры

В данной программе практики приняты следующие сокращения:

ВКР - выпускная квалификационная работа;

ЗЕ - зачетная единица;

НЕУД - неудовлетворительно;

ОПОП - основная профессиональная образовательная программа;

ОТЛ - отлично;

ОФ - очная форма обучения;

ОЗФ - очно-заочная форма обучения;

ПК - профессиональная компетенция;

УД - удовлетворительно;

ХОР - хорошо.

1 Формы и способы проведения практики

2 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

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

Знать:

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;

выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия;

определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

реализовать составленный план;

оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

Владеть:

Иметь опыт: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

методы работы в профессиональной и смежных сферах;

структуру плана для решения задач;

порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

ОК 02. - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: определять задачи для поиска информации;

определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию;

выделять наиболее значимое в перечне информации;

оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска

Владеть:

Иметь опыт: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать:

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

Владеть:

Иметь опыт: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать:

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Владеть:

Иметь опыт: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

основы проектной деятельности

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

Знать:

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

Владеть:

Иметь опыт: особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов и построения устных сообщений

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать:

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)

Владеть:

Иметь опыт: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;

пути обеспечения ресурсосбережения

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

Владеть:

Иметь опыт: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать:

Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы

(профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;

участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

Владеть:

Иметь опыт: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

особенности произношения;

правила чтения текстов профессиональной направленности

ПК 4.1. - Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

Знать:

Уметь: оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;

планировать и прогнозировать продажи

Владеть: планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;

Иметь опыт: структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;

направления работы отделов бронирования и продаж;

функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;

рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;

виды каналов сбыта гостиничного продукта

ПК 4.2. - Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;

выделять целевой сегмент клиентской базы;

собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;

разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;

выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж

Владеть: организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке

Иметь опыт: способы управления доходами гостиницы;

структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;

особенности спроса и предложения в гостиничном деле;

методы управления продажами с учетом сегментации;

особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;

особенности работы с различными категориями гостей;

методы управления продажами с учётом сегментации;

способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;

особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;

принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;

методы максимизации доходов гостиницы;

критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;

виды отчетности по продажам;

нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж;

перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию;

методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта

ПК 4.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать:

Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;
определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;
разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта

Владеть: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта

Иметь опыт: критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

виды отчетности по продажам

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики

Вид практики: Учебная

Тип практики:

Способ проведения:

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»

Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2022

Определения, сокращения и аббревиатуры

В данной программе практики приняты следующие сокращения:

ВКР - выпускная квалификационная работа;

ЗЕ - зачетная единица;

НЕУД - неудовлетворительно;

ОПОП - основная профессиональная образовательная программа;

ОТЛ - отлично;

ОФ - очная форма обучения;

ОЗФ - очно-заочная форма обучения;

ПК - профессиональная компетенция;

УД - удовлетворительно;

ХОР - хорошо.

1 Формы и способы проведения практики

2 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать:

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.

Владеть:

Иметь опыт: содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать:

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

Владеть:

Иметь опыт: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.

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

Знать:

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.

Владеть:

Иметь опыт: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

ОК 06. - Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

Знать:

Уметь: описывать значимость своей профессии.

Владеть:

Иметь опыт: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии.

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать:

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии.

Владеть:

Иметь опыт: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.

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

Знать:

Уметь: применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии.

Владеть:

Иметь опыт: основы здорового образа жизни;

условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии;

средства профилактики перенапряжения.

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.

Владеть:

Иметь опыт: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать:

Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы

(профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;

участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

Владеть:

Иметь опыт: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.

ПК 1.1. - Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

Знать:

Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с

особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;

организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке.

Владеть: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

Иметь опыт: методы планирования труда работников службы приема и размещения;

структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным

предприятием;

принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

направленность работы подразделений службы приема и размещения;

функциональные обязанности сотрудников;

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

правила работы с информационной базой данных гостиницы.

ПК 1.2. - Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.

Владеть: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

Иметь опыт: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;

стандартное оборудование службы приема и размещения;

порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации;

правила поведения в конфликтных ситуациях.

ПК 1.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

Знать:

Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.

Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Иметь опыт: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;

критерии и показатели качества обслуживания;

основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

категории гостей и особенности обслуживания;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.

ПК 3.2. - Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы.

Владеть: организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

Иметь опыт: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;

цели, средства и формы обслуживания;

технологии организации процесса обслуживания гостей;

регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;

порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке.

ПК 3.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать:

Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Владеть: контролем текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Иметь опыт: принципы взаимодействия с другими службами отеля;

сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);

критерии и показатели качества обслуживания;

санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;

методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;

систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПК 4.2. - Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы.

Владеть: организацией деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

Иметь опыт: особенности работы с различными категориями гостей;

методы управления продажами с учётом сегментации;

структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;

особенности спроса и предложения в гостиничном деле методы управления продажами с учетом сегментации;

способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;

особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;

виды отчетности по продажам;

нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж.

ПК 4.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать:

Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;

определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Владеть: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Иметь опыт: виды отчетности по продажам.

ПК 5.1. - Принимать, регистрировать и размещать гостей

Знать:

Уметь: информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

организовывать рабочее место службы бронирования, приема и размещения регистрировать гостей; не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с гостями; оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг.

Владеть: бронирования, приема, регистрации и размещения гостей; приветствия и информирования гостей;

использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями.

Иметь опыт: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при бронировании, приеме, регистрации и размещении гостей;

правила бронирования, приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.

ПК 5.2. - Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

Знать:

Уметь: информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

Владеть: предоставление информации гостям об услугах в гостинице.

Иметь опыт: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

стандарты качества обслуживания при приеме и размещении гостей;

основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

ПК 5.3. - Производить расчеты с гостями

Знать:

Уметь: оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);

организовывать отъезд и проводы гостей;

составлять и обрабатывать необходимую документацию;

выполнять обязанности ночного портье.

Владеть: подготовка счетов;

проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Иметь опыт: документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

Аннотация к программе практики

Вид практики: Производственная
Тип практики:

Способ проведения:

Направление подготовки «43.02.14 Гостиничное дело»
Направленность (профиль) подготовки «02 Гостиничное дело (11кл)»

Присваиваемая квалификация
"Специалист по гостеприимству"

Формы обучения
очная

Кемерово 2022

Определения, сокращения и аббревиатуры

В данной программе практики приняты следующие сокращения:

ВКР - выпускная квалификационная работа;

ЗЕ - зачетная единица;

НЕУД - неудовлетворительно;

ОПОП - основная профессиональная образовательная программа;

ОТЛ - отлично;

ОФ - очная форма обучения;

ОЗФ - очно-заочная форма обучения;

ПК - профессиональная компетенция;

УД - удовлетворительно;

ХОР - хорошо.

1 Формы и способы проведения практики

2 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

Прохождение практики направлено на формирование компетенций:

ОК 03. - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

Знать:

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

применять современную научную профессиональную терминологию;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.

Владеть:

Иметь опыт: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования.

ОК 04. - Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

Знать:

Уметь: организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

Владеть:

Иметь опыт: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.

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

Знать:

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.

Владеть:

Иметь опыт: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

ОК 06. - Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

Знать:

Уметь: описывать значимость своей профессии.

Владеть:

Иметь опыт: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии.

ОК 07. - Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать:

Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности;

определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии

Владеть:

Иметь опыт: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.

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

Знать:

Уметь: применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии.

Владеть:

Иметь опыт: основы здорового образа жизни;

условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии;

средства профилактики перенапряжения.

ОК 09. - Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать:

Уметь: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.

Владеть:

Иметь опыт: современные средства и устройства информатизации;

порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.

ОК 10. - Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать:

Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы

(профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;

участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

Владеть:

Иметь опыт: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

особенности произношения;

правила чтения текстов профессиональной направленности.

ПК 1.1. - Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

Знать:

Уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с

особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;

организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке.

Владеть: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей

Иметь опыт: методы планирования труда работников службы приема и размещения;

структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;

принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

направленность работы подразделений службы приема и размещения;

функциональные обязанности сотрудников;

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

правила работы с информационной базой данных гостиницы.

ПК 1.2. - Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля.

Владеть: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

Иметь опыт: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;

стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;

цели, функции и особенности работы службы приема и размещения;

стандартное оборудование службы приема и размещения;

порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;

виды отчетной документации;

правила поведения в конфликтных ситуациях.

ПК 1.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

Знать:

Уметь: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.

Владеть: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Иметь опыт: стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;

критерии и показатели качества обслуживания;

основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;

категории гостей и особенности обслуживания;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.

ПК 3.2. - Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;

организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы.

Владеть: организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

Иметь опыт: задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

кадровый состав службы, его функциональные обязанности;

требования к обслуживающему персоналу;

цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей;

регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице;

особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;

порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке.

ПК 3.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать:

Уметь: контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Владеть: контролем текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Иметь опыт: принципы взаимодействия с другими службами отеля;

сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда);

критерии и показатели качества обслуживания;

санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;

методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии,

противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему

отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПК 4.2. - Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Знать:

Уметь: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы.

Владеть: организацией деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке.

Иметь опыт: особенности работы с различными категориями гостей;

методы управления продажами с учётом сегментации;

структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;

особенности спроса и предложения в гостиничном деле методы управления продажами с учетом сегментации;

способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности

продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

каналы и технологии продаж гостиничного продукта;

ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;

виды отчетности по продажам;

нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж.

ПК 4.3. - Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Знать:

Уметь: оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять

эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Владеть: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;

контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Иметь опыт: виды отчетности по продажам.

ПК 5.1. - Принимать, регистрировать и размещать гостей

Знать:

Уметь: информировать и выполнять запросы гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

организовывать рабочее место службы бронирования, приема и размещения регистрировать гостей; не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с гостями; оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг.

Владеть: бронирования, приема, регистрации и размещения гостей; приветствия и информирования гостей;

использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями.

Иметь опыт: нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при бронировании, приеме, регистрации и размещении гостей;

правила бронирования, приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей.

ПК 5.2. - Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

Знать:

Уметь: информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;

контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

Владеть: предоставление информации гостям об услугах в гостинице.

Иметь опыт: правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;

стандарты качества обслуживания при приеме и размещении гостей;

основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

ПК 5.3. - Производить расчеты с гостями

Знать:

Уметь: оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих);

организовывать отъезд и проводы гостей;

составлять и обрабатывать необходимую документацию;

выполнять обязанности ночного портье.

Владеть: подготовка счетов;

проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены

Иметь опыт: документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

