

**АННОТАЦИЯ К
ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ**

**СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПРОГРАММА
ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА
по специальности**

43.02.11 Гостиничный сервис

базовая подготовка

1. Общие положения

1.1 Основная образовательная программа (программа подготовки специалистов среднего звена) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Основная образовательная программа (программа подготовки специалистов среднего звена) представляет собой комплекс нормативно-методической документации, разработанной на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 475 от «07» мая 2014 года с учетом регионального рынка труда, регламентирующий содержание, организацию и оценку качества подготовки обучающихся и выпускников.

Основная образовательная программа (программа подготовки специалистов среднего звена) обеспечивает достижение студентами результатов обучения, установленных указанным федеральным государственным образовательным стандартом.

Основная образовательная программа (программа подготовки специалистов среднего звена) регламентирует цель, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии организации образовательного процесса, формы и методы оценки качества подготовки выпускника по специальности и включает учебный план, рабочие программы учебных дисциплин, профессиональных модулей, учебной и производственной практик и другие методические материалы, обеспечивающие качественную подготовку обучающихся.

Основная образовательная программа (программа подготовки специалистов среднего звена) ежегодно пересматривается и при необходимости обновляется в части состава и содержания рабочих программ учебных предметов, дисциплин (модулей), программ учебной и производственной практик, другой учебно-методической документации.

Используемые сокращения

ГИА – государственная итоговая аттестация

МДК – междисциплинарный курс

ОК – общая компетенция

ООП – основная образовательная программа

ППССЗ - программа подготовки специалистов среднего звена

ПК – профессиональная компетенция

ПМ – профессиональный модуль

ПП – производственная практика

СПО – среднее профессиональное образование

УП – учебная практика

1.2 Нормативно-правовые основы разработки основной образовательной программы (программа подготовки специалистов среднего звена) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

– Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Приказ Минобрнауки России от 07 мая 2014г. № 475 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 июня 2014г. регистрационный № 32876);

– Приказ Минобрнауки России от 14 июня 2013 г. № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 30 июля 2013 г., регистрационный № 29200) (далее – Порядок организации образовательной деятельности);

– Приказ Минобрнауки России от 16 августа 2013 г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 1 ноября 2013 г., регистрационный № 30306);

– Приказ Минобрнауки России от 18 апреля 2013 г. № 291 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 июня 2013 г., регистрационный № 28785).

– Устав колледжа

1.3 Общая характеристика основной образовательной программы (ППССЗ)

1.3.1 Цель основной образовательной программы (ППССЗ) по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

Основная образовательная программа (ППССЗ) имеет целью развитие у студентов личностных качеств, а также формирование общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС СПО по данной специальности.

Выпускник в результате освоения ООП (ППССЗ) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка) будет готов к деятельности по бронированию гостиничных услуг; приему, размещению и выписки гостей; организации обслуживания гостей в процессе проживания; продажам гостиничного продукта.

Основная образовательная программа (ППССЗ) ориентирована на реализацию следующих принципов:

- приоритет практико-ориентированных знаний выпускника;
- ориентация на развитие местного и регионального сообщества;
- формирование готовности принимать решения и профессионально действовать в нестандартных ситуациях;
- формирование потребности к постоянному развитию и инновационной деятельности в профессиональной сфере, в том числе и к продолжению образования.

1.3.2 Срок освоения основной образовательной программы (ППССЗ) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Нормативные сроки освоения основной образовательной программы среднего профессионального образования (ППССЗ) базовой подготовки по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис при очной форме получения образования и присваиваемая квалификация приводятся в таблице.

Уровень образования, необходимый для приёма на обучение	Наименование квалификации базовой подготовки	Нормативный срок освоения ООП (ППССЗ) базовой подготовки при очной форме обучения
Среднее общее образование	Менеджер	1 год 10 месяцев

1.3.3 Трудоемкость основной образовательной программы (ППССЗ) специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Учебные циклы и разделы ОПОП	Количество недель	Количество часов
Обучение по учебным циклам	54	1944
Учебная практика	6	216
Производственная практика (по профилю специальности)	9	324
Производственная практика (преддипломная)	4	144
Промежуточная аттестация	3	
Государственная итоговая аттестация	6	
Каникулы	13	
Итого	95	

1.3.4 Особенности основной образовательной программы (ППССЗ) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

При разработке ООП (ППССЗ) специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка) колледж определил её специфику с учетом направленности на удовлетворение потребностей рынка труда и работодателей, конкретизировал конечные результаты обучения в виде компетенций, умений и знаний, приобретаемого практического опыта.

При формировании ООП (ППССЗ) колледж использовал объем времени, отведенный на вариативную часть учебных циклов ОПОП, увеличивая объем времени, отведенный на профессиональные модули, в соответствии с потребностями работодателей.

1.3.5 Требования к абитуриентам

Прием на основную образовательную программу (ППССЗ) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис осуществляется в соответствии с правилами приема колледжа и действующим законодательством Российской Федерации при наличии у абитуриента аттестата о среднем общем образовании.

1.3.6 Востребованность выпускников

Выпускники специальности 43.02.11 Гостиничный сервис востребованы в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки специалистов среднего звена по данной специальности, т.е. в гостиницах, туристских комплексах и любых предприятиях, связанных с предоставлением туристских услуг.

1.3.7 Возможности продолжения образования выпускника

Выпускник, освоивший ООП (ППССЗ) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис подготовлен к освоению ООП ВО.

1.3.8 Основные пользователи ООП (ППССЗ)

Основными пользователями программы являются педагогические работники и сотрудники Санкт-Петербургского технического колледжа; студенты, обучающиеся по специальности; абитуриенты и их родители; работодатели.

2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

2.1 Область и объекты профессиональной деятельности

Область профессиональной деятельности выпускника: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения. Объекты профессиональной деятельности выпускника:

- организация процесса предоставления услуг;
- запросы потребителей гостиничного продукта;
- процесс предоставления услуг;
- технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;
- средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;
- первичные трудовые коллективы.

2.2 Виды профессиональной деятельности

Менеджер готовится к следующим видам деятельности:

- Бронирование гостиничных услуг.
- Прием, размещение и выписка гостей.
- Организация обслуживания гостей в процессе проживания.
- Продажи гостиничного продукта
- Выполнение работ по должности служащего «Администратор гостиницы (дома отдыха)».

2.3 Задачи профессиональной деятельности

- Бронирование гостиничных услуг.
- Прием, размещение и выписка гостей.
- Организация обслуживания гостей в процессе проживания.
- Продажи гостиничного продукта

- Выполнение работ по должности служащего «Администратор гостиницы (дома отдыха)».

Обучение по данной ООП (ППССЗ) ориентировано на удовлетворение потребностей рынка труда с учетом запросов работодателей, особенностей развития региона и отрасли предоставления туристских услуг в рамках установленных Федеральным государственным образовательным стандартом.

3. Требования к результатам освоения основной образовательной программы (ППССЗ)

3.1 Общие компетенции

Менеджер должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

Код компетенции	Содержание
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных) за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3.2 Виды профессиональной деятельности и профессиональные компетенции

Менеджер должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

Вид профессиональной деятельности	Код компетенции	Наименование профессиональной компетенции
Бронирование гостиничных услуг	ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его
	ПК 1.2	Бронировать и вести документацию
	ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании
Прием, размещение и выписка гостей	ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
	ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
	ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
	ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
	ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
	ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и

		передачи дел по окончании смены.
Организация обслуживания гостей в процессе проживания	ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
	ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
	ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
	ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих
Продажи гостиничного продукта	ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги.
	ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт.
	ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
	ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
Выполнение работ по должности служащего «Администратор гостиницы (дома отдыха)»	ПК 5.1	Принимать и оформлять необходимые документы для регистрации, производить расчет при выезде индивидуальных клиентов
	ПК 5.2	Информировать проживающих о дополнительных платных услугах, принимать заказы и контролировать их выполнение
	ПК 5.3	Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов, принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих
	ПК 5.4	Вести учет номерного фонда гостиницы
	ПК 5.5	Эксплуатировать современные средства коммуникации: телефон, факс, ксерокс, персональный компьютер

3.3. Результаты освоения ООП (ППССЗ)

Результаты освоения ООП (ППССЗ) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис в соответствии с целью основной образовательной программы (ППССЗ) определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять умения, знания, практический опыт и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности

Код формируемых компетенций	Компетенции	Результат освоения
Общие компетенции		
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Уметь: - ориентироваться в наиболее общих проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста; - выявлять взаимосвязь российских, региональных, мировых социально-

		<p>экономических, политических и культурных проблем;</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в общих профессиональных проблемах <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий; - основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира; - содержание и назначение важнейших нормативно-правовых актов мирового, регионального, профессионального уровня и значения; - перспективу своего профессионального развития
ОК 2	<p>Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рационально организовывать рабочие места, участвовать в расстановке кадров, обеспечивать их предметами и средствами труда; - эффективно организовать свою деятельность: разбивать задачу на этапы, прогнозировать сроки, контролировать выполнение заданий; - рассчитывать показатели, характеризующие эффективность организации основного и вспомогательного оборудования; - принимать и реализовывать управленческие решения; - мотивировать работников на решение производственных задач; - управлять конфликтными ситуациями, стрессами и рисками; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность производственной организации, основные принципы ее построения; - особенности менеджмента в области профессиональной деятельности; - принципы, формы и методы организации производственного и технологического процессов; - принципы делового общения в коллективе.
ОК 3.	<p>Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - системно анализировать ситуацию, учитывать множество условий, выбирать оптимальный вариант решения; - принимать решения в стандартных и

		<p>нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;</p> <ul style="list-style-type: none"> - прогнозировать возможные проблемы и мероприятия по их предотвращению. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательную базу; - методы решения стандартных и нестандартных ситуаций.
ОК 4.	<p>Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (далее - сеть Интернет) и ее возможности для организации развития оперативного обмена информацией; - использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; - использовать различные информационные ресурсы для поиска информации, осуществлять анализ и оценку информации, необходимой для выполнения профессиональной деятельности. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные положения и принципы построения системы обработки и передачи информации, а также различные способы решения профессиональных задач; - устройство компьютерных сетей и сетевых технологий обработки и передачи информации; - методы и приемы обеспечения информационной безопасности; - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; - общий состав и структуру персональных электронно-вычислительных машин (далее - ЭВМ) и вычислительных систем; - основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий, их эффективность
ОК 5.	<p>Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформлять документацию; - планировать процессы

		<p>предоставления услуг с использованием баз данных типовых процессов в диалоговом, полуавтоматическом и автоматическом режимах;</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать ИКТ технологии для обработки информации, оформлять результаты своей деятельности на ПК путем создания графических и мультимедийных объектов; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий, их эффективность; - основные методы и средства обработки, хранения, передачи и накопления информации, в том числе с помощью Интернет-ресурсов.
ОК 6.	<p>Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в современной экономической, политической и культурной ситуации в России и мире; - анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности (бездействия) с правовой точки зрения; - эффективно взаимодействовать с коллегами для достижения поставленной цели; - работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы маркетинговой деятельности, менеджмента и принципы делового общения; - права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; - основы организационно-управленческой работы с малыми коллективами, производственную этику, способы письменной и устной коммуникации
ОК 7.	<p>Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных) за результат выполнения заданий.</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством Российской Федерации; - анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности (бездействия) с правовой точки зрения; - системно анализировать производственную ситуацию, выбирать оптимальный вариант решения проблемы.

		<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации работы коллектива исполнителей; - основные положения Конституции Российской Федерации, действующие нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной (трудовой) деятельности; - права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; - методы организации и планирования производственной деятельности структурного подразделения
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать с информацией из различных источников для приобретения новых знаний и умений, самостоятельно; - определять задачи собственного профессионального и личностного развития. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пути повышения самообразования, квалификации, способы получения и использования новых знаний и умений для профессионального саморазвития.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - адаптироваться к изменениям, находить взаимоприемлемые решения, осваивать новые методы работы и технологии. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы внедрения новых технологий.

Профессиональные компетенции

Наименование вида профессиональной деятельности

ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его	<p>Иметь практический опыт: иметь практический опыт: приема заказов на бронирование от потребителей;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать рабочее место службы бронирования; - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; - владеть технологией ведения телефонных переговоров; - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; - организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; - виды заявок по бронированию и
--------	---	---

		<p>действия по ним;</p> <ul style="list-style-type: none"> - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; - правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию	<p>Иметь практический опыт: выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; - вести учет и хранение отчетных данных; - осуществлять гарантирование бронирования различными методами; - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды заявок по бронированию и действия по ним; - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; - правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; - особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; - возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании	<p>Иметь практический опыт: информирования потребителя о бронировании;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; - осуществлять гарантирование бронирования различными методами; - использовать технические, телекоммуникационные средства и

		<p>профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей.	<p>Иметь практический опыт: иметь практический опыт: приёма, регистрации и размещения гостей;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать рабочее место службы приема и размещения; - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; - организацию службы приема и размещения; - стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; - правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; - юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	<p>Иметь практический опыт: предоставления информации гостям об услугах в гостинице;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании	<p>Иметь практический опыт: участия в заключении договоров об оказании</p>

	гостиничных услуг.	гостиничных услуг; контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); Уметь: - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; Знать: - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.	Иметь практический опыт: участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг; контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); Уметь: - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, выезжающих); - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); Знать: - правила работы с информационной базой данных гостиницы
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Иметь практический опыт: подготовки счетов и организации отъезда гостей; Уметь: - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; Знать: - стандарты качества обслуживания при выписке гостей; - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	Иметь практический опыт: проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены; Уметь: - выполнять обязанности ночного портье; - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); Знать:

		- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
ПК 3.1	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	<p>Иметь практический опыт: организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть информацией функционирования номерного фонда - осуществлять контроль за техническим и санитарным состоянием номеров и общественных помещений - распоряжаться по выполнению работ и контролю уборки номеров и общественных помещений - предоставлять информацию и оказывать дополнительные услуги - производить различные виды уборки - производить уборку различных видов помещения; - использовать соответствующие химические средства <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила эксплуатации номерного фонда и виды помещений - должностные инструкции персонала службы - стандарт уборки номеров, виды уборки, последовательность их исполнения и скорость. - правила эксплуатации оборудования и инвентаря - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; - виды дополнительных услуг, которые предлагаются гостю; - последовательность и правила приема заказов на дополнительные услуги; - правила оформления документации при приеме заказов на дополнительные услуги; - варианты расчетов при оплате дополнительных услуг
ПК 3.2	Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	<p>Иметь практический опыт: предоставления услуги питания в номерах;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов; - осуществлять различные приемы

		<p>подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; - особенности обслуживания room-service; - правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
ПК 3.3	Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	<p>Иметь практический опыт: оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; - правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
ПК 3.4	Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	<p>Иметь практический опыт: организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать хранение ценностей проживающих; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; - правила техники безопасности и противопожарной безопасности
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги.	<p>Иметь практический опыт: изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; - гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; - особенности жизненного цикла гостиничного продукта;

		<ul style="list-style-type: none"> - этапы маркетинговых мероприятий; - потребности удовлетворяемые гостиничным продуктом; - методы изучения и анализа предпочтений потребителя
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт.	<p>Иметь практический опыт: разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; - проводить сегментацию рынка; - оценивать эффективность сбытовой политики; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы изучения и анализа предпочтений потребителя; - потребители гостиничного продукта, особенности их поведения; - последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.	<p>Иметь практический опыт: выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, - определять характеристики гостиничного продукта и оптимальную номенклатуру гостиничных услуг - оценивать эффективность сбытовой политики - собирать и анализировать информацию о ценах <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг; - особенности жизненного цикла гостиничного продукта; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг; - специфика ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; - этапы маркетинговых мероприятий
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.	<p>Иметь практический опыт: участия в разработке комплекса маркетинга;</p> <p>Уметь:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг; - оценивать эффективность сбытовой политики; - выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность - формулировать содержание рекламных материалов <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг; - специфика ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок; - специфика рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта;
ПК 5.1	Принимать и оформлять необходимые документы для регистрации, производить расчет при выезде индивидуальных клиентов.	<p>Иметь практический опыт: принимать и оформлять необходимые документы для регистрации, производить расчет при выезде индивидуальных клиентов.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать работу по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий; - принимать и оформлять необходимые документы. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов по вопросам гостиничного обслуживания; - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; - правила и методы организации процесса обслуживания клиентов; - основы эстетики, этики, психологии и обслуживания посетителей.
ПК 5.2	Информировать проживающих о дополнительных платных услугах, принимать заказы и контролировать их выполнение.	<p>Иметь практический опыт: прием заказов на услуги и выполнение какой-либо из них</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информировать проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах; - принимает заказы на их выполнение и контролирует их исполнение

		<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы эстетики, этики, психологии и обслуживания посетителей; - постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов по вопросам гостиничного обслуживания; - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; - правила и методы организации процесса обслуживания клиентов.
ПК 5.3	<p>Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов, принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.</p>	<p>Иметь практический опыт: рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов, принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих; - рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия; - информировать руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила и методы организации процесса обслуживания клиентов; - основы эстетики, этики, психологии и обслуживания посетителей; - структуру управления гостиницей, права и обязанности работников гостиницы.
ПК 5.4	<p>Вести учет номерного фонда гостиницы.</p>	<p>Иметь практический опыт: работа с ведомостью учета номерного фонда гостиницы, оформление документации туристов</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять контроль над своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в гостиницу, соблюдением чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номерах, сохранностью имущества и оборудования; - осуществлять контроль над исполнением работниками указаний руководства организации; - контролировать соблюдение работниками организации трудовой и

		<p>производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; - порядок содержания жилых и других помещений гостиницы; - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.
ПК 5.5	<p>Эксплуатировать современные средства коммуникации: телефон, факс, ксерокс, персональный компьютер.</p>	<p>Иметь практический опыт: эксплуатация средств коммуникации: телефон, факс, ксерокс, персональный компьютер.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информировать проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принимает заказы на их выполнение и контролирует их исполнение; - давать устные справки, касающиеся гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д; - принимать и оформлять необходимые документы <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила и методы организации процесса обслуживания клиентов; - структуру управления гостиницей, права и обязанности работников гостиницы; - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

4. Документы, регламентирующие содержание и организацию образовательной деятельности

4.1. Календарный учебный график

В календарном учебном графике указывается последовательность реализации ООП (ППССЗ) специальности 43.02.11 Гостиничный сервис по годам, включая теоретическое обучение, практики, промежуточные и итоговую аттестации, каникулы.

4.2. Рабочий учебный план

В учебном плане указываются элементы учебного процесса, время в неделях, максимальная и обязательная учебная нагрузка, курс обучения, распределение часов по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям).

Учебный план определяет следующие характеристики ООП (ППССЗ) по специальности:

- объемные параметры учебной нагрузки в целом, по годам обучения и по семестрам;

- перечень учебных предметов, дисциплин, профессиональных модулей и их составных элементов (междисциплинарных курсов, учебной и производственной практик);
- последовательность изучения учебных предметов, дисциплин и профессиональных модулей;
- виды учебных занятий и объемы учебной нагрузки по видам учебных занятий;
- распределение по годам обучения и семестрам различных форм промежуточной аттестации;
- формы государственной итоговой аттестации, объемы времени, отведенные на подготовку и защиту выпускной квалификационной работы в рамках ГИА;
- объем каникул по годам обучения.

Максимальный объем учебной нагрузки составляет 54 академических часа в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной работы.

Максимальный объем обязательной аудиторной учебной нагрузки студентов при очной форме обучения составляет 36 академических часов в неделю.

ООП (ППССЗ) специальности 43.02.11 Гостиничный сервис предполагает изучение следующих учебных циклов:

- общий гуманитарный и социально-экономический (ОГСЭ);
- математический и общий естественнонаучный (ЕН);
- профессиональный (П); и разделов:
- учебная практика (УП);
- производственная практика (по профилю специальности) (ППС);
- производственная практика (преддипломная) (ПДП);
- промежуточная аттестация (ПА);
- государственная итоговая аттестация (ГИА).

Обязательная часть ООП (ППССЗ) по циклам составляет 70% от общего объема времени, отведенного на их освоение. Вариативная часть (30%) дает возможность расширения и (или) углубления подготовки, определяемой содержанием обязательной части, получения дополнительных компетенций, умений и знаний, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника в соответствии с запросами регионального рынка труда и возможностями продолжения образования.

4.3. Рабочие программы учебных предметов, дисциплин (модулей)

Рабочие программы учебных предметов, дисциплин (модулей) разработаны в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденным МО и Н РФ 07 мая 2014 г. № 475.

4.4. Программы учебной и производственной практик

В соответствии с ФГОС СПО практика является обязательным разделом основной образовательной программы (ППССЗ) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Она представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Реализация ООП (ППССЗ) предусматривает следующие виды практик: учебную и производственную.

Производственная практика состоит из двух этапов: практики по профилю специальности и преддипломной практики.

4.4.1 Программа учебной практики

Учебная практика направлена на формирование у студентов практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, реализуется в рамках профессиональных модулей ООП (ППССЗ) по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими соответствующих ОК и ПК.

4.4.2 Программы производственной практики

Практика по профилю специальности направлена на формирование у студентов практических профессиональных умений, приобретение практического опыта, реализуется в рамках ПМ ООП СПО (ППССЗ) по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими соответствующих ОК и ПК.

Производственная практика состоит из двух этапов: по профилю специальности и преддипломной.

4.4.3 Базы практик

Основными базами практики студентов являются АО «Интернэшнл Хоутел Инвестментс (Бенелюкс) Б.В.», ЗАО «НЕВАЛЬ», ООО «БАЛТИЯ Отель Менеджмент», ООО «ВИКТОРИЯ–ОХТИНСКАЯ», ООО «Гостиница «Спутник», ООО «Мойки 22», ООО «Санкт-Петербург Си-Уай Отель Лизинг», ООО «СОКОТЕЛЬ».

Имеющиеся базы практики студентов обеспечивают возможность прохождения практики всеми студентами в соответствии с учебным планом.

5. Требования к условиям реализации основной образовательной программы (ППССЗ)

5.1 Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студентов представляет собой обязательную часть основной образовательной программы (ППССЗ) (выражаемую в часах), выполняемую студентом вне аудиторных занятий в соответствии с заданиями преподавателя.

5.2 Использование активных и интерактивных форм проведения занятий в образовательном процессе

В образовательном процессе используются современные дидактические технологии, которые способствуют формированию познавательных мотивов и интересов студентов, ответственного отношения к решению учебных и практико-ориентированных (профессиональных) задач; воспитанию системности и гибкости мышления; развитию общих и профессиональных компетенций; созданию потенциальной возможности эффективной адаптации к требованиям рынка труда и общества.

5.3 Характеристика социокультурной среды образовательной организации

Социокультурная среда колледжа – это среда, создающая условия для всестороннего развития и социализации личности, сохранения здоровья студентов, способствующая развитию воспитательного компонента образовательной деятельности по ООП (ППССЗ), включая развитие студенческого самоуправления, участие студентов в работе общественных организаций, спортивных и творческих клубов.

Формирование и развитие общих компетенций студентов осуществляется на основе органического взаимодействия учебного и воспитательного процессов, а также в ходе реализации образовательных программ и программ целенаправленного воспитания во внеурочное время.

5.4 Ресурсное обеспечение реализации ООП (ППССЗ)

Ресурсное обеспечение данной ООП (ППССЗ) формируется на основе требований к условиям реализации основной образовательной программы (ППССЗ) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Ресурсное обеспечение ООП СПО (ППССЗ) определяется как в целом по ООП (ППССЗ) так и по учебным циклам и разделам и включает в себя:

- кадровое обеспечение;
- учебно-методическое и информационное обеспечение;

- материально-техническое обеспечение.

5.4.1 Кадровое обеспечение

Реализация ООП (ППССЗ) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (профессионального модуля). Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года

5.4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основная образовательная программа (ППССЗ) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис обеспечена учебно-методической документацией по всем дисциплинам, междисциплинарным курсам и профессиональным модулям ООП (ППССЗ).

Библиотечный фонд по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис укомплектован печатными и электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы по дисциплинам всех циклов, изданной за последние 5 лет.

Колледж предоставляет студентам доступ к современным профессиональным базам данных и информационным ресурсам сети Интернет.

5.4.3 Материально-техническое обеспечение

Колледж располагает материально-технической базой, обеспечивающей освоение ООП (ППССЗ) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, в полном объеме.

Реализация ООП (ППССЗ) обеспечивает: выполнение студентами лабораторных и практических занятий, включая как обязательный компонент практические задания с использованием персональных компьютеров; освоение студентами профессиональных модулей в условиях созданной соответствующей образовательной среды в образовательной организации или в организациях в зависимости от специфики вида профессиональной деятельности.

Материально-техническое обеспечение включает:

Кабинеты:

гуманитарных и социально-экономических дисциплин;
иностранный язык;
менеджмента и управления персоналом;
правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
экономики и бухгалтерского учета;
инженерных систем гостиницы и охраны труда;
безопасности жизнедеятельности;
организации деятельности службы бронирования;
организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
организации продаж гостиничного продукта.

Лаборатории и тренинговые кабинеты:

информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
гостиничный номер;
служба приема и размещения гостей;
служба бронирования гостиничных услуг;
служба продажи и маркетинга.

Спортивный комплекс:

спортивный зал;
открытый стадион широкого профиля с элементами полосы препятствий;

стрелковый тир (в любой модификации, включая электронный) или место для стрельбы.

Залы:

библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет;
актовый зал.

6. Нормативно-методическое обеспечение системы оценки качества освоения обучающимися основной образовательной программы (ППССЗ)

Оценка качества освоения ООП (ППССЗ) по специальности включает текущий контроль успеваемости, промежуточную и государственную итоговую аттестацию студентов.

6.1 Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем в процессе проведения практических и лабораторных занятий, выполнения заданий по самостоятельной (внеаудиторной) работе или в иных формах, определенных программой конкретной дисциплины (профессионального модуля).

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении семестра.

6.2. Государственная итоговая аттестация выпускников

Итоговая государственная аттестация направлена на установление соответствия уровня профессиональной подготовки выпускников требованиям Федерального государственного образовательного стандарта на основе компетентностного подхода.