

Общество с ограниченной ответственностью  
«Национальный центр развития дополнительного образования»

---

117556, г. Москва, ул. Фруктовая, д.7, к.1, комната 12,  
тел. +7 (499) 288 00 36, e-mail: [info@ncrdo.ru](mailto:info@ncrdo.ru), веб-сайт: [www.ncrdo.ru](http://www.ncrdo.ru)

«УТВЕРЖДАЮ»

Приказ № 101 от «22» сентября 2021г

Генеральный директор ООО «НЦРДО»

Зотов А.И.

М.П.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

**«Менеджмент гостиничного сервиса»**

**Вид профессиональной деятельности**  
Гостиничный и ресторанный бизнес, туризм

**Квалификация**  
Администратор службы приема и размещения гостей

**Общая трудоемкость**  
350 академических часов

**Форма обучения**  
Заочная

Москва, 2021

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

### 1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01 июля 2013г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
3. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (утв. приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 970).
4. Профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 659н).
5. Локальные нормативные акты Образовательной организации.

### 1.2. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

**Цель:** формирование профессиональных компетенций, необходимых для осуществления деятельности в сфере гостиничного дела, приобретение новой квалификации.

#### **Характеристика нового вида профессиональной деятельности**

**Область профессиональной деятельности:** сервис, оказание услуг населению.

**Объекты профессиональной деятельности:** комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги.

**Виды профессиональной деятельности:** ВД 1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

**Выпускник, освоивший программу профессиональной переподготовки, готов решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа:**

ВД 1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения:

- встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

#### **Уровень квалификации**

Достижение 3 уровня квалификации в соответствии с профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей».

**Присваиваемая квалификация:** администратор службы приема и размещения гостей.

## Характеристика профессиональных компетенций, подлежащих совершенствованию, и (или) перечень новых компетенций, формирующихся в процессе освоения программы

В процессе освоения программы обучающийся формирует следующие профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОПК-1	Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;

### Планируемые результаты обучения

Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими виду(ам) деятельности по профессиональному стандарту «Работник по приему и размещению гостей»:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения (D/З)	
ОПК-1	Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;

### 1.3. Категория обучающихся

К освоению программы допускаются лица, имеющие/получающие образование из перечня профессий СПО/специальностей СПО и перечня направлений/специальностей ВО.

### 1.4. Форма обучения: заочная.

### 1.5. Срок освоения программы

Срок освоения программы составляет 350 часов.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1. Учебный план

№ пп	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, в акад. часах	Работа обучающегося в СДО			Формы промежуточной и итоговой аттестации (ДЗ, З) <sup>1</sup>
			Лекции и	Тестирование	Практические занятия	

<sup>1</sup> ДЗ – дифференцированный зачет, З – зачет

<b>Нормативно-правовой раздел</b>						
1	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения	7	5	2	0	3
<b>Раздел общепрофессиональных дисциплин</b>						
2	Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе	19	15	2	2	3
3	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	15	10	2	3	3
4	Требования охраны труда	20	16	2	2	ДЗ
5	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	19	15	2	2	ДЗ
6	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	19	15	2	2	ДЗ
7	Основы маркетинга гостиничных услуг	14	10	2	2	3
8	Экономика организации	18	14	2	2	3
9	Управление конфликтами	18	14	2	2	3
10	Организация туристской индустрии	14	10	2	2	ДЗ
11	Системы классификации средств размещения	19	15	2	2	ДЗ
<b>Раздел специальных дисциплин</b>						
12	Оформление приема, размещения и выписки гостей	14	10	2	2	3
13	Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения	19	15	2	2	3
14	Организация и технология процесса обслуживания гостей во время проживания	16	10	2	4	3
15	Организация питания в гостиничном комплексе	20	14	2	4	ДЗ
16	Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	16	12	2	2	ДЗ
17	Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	14	10	2	2	3
18	Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения	16	12	2	2	3
19	Эффективные продажи номеров (гибкие тарифы,	14	10	2	2	3

	специальные предложения, пакеты услуг)					
20	Особенности организации обслуживания VIP-гостей. Построение долгосрочных отношений гостиницы с VIP-гостями	15	10	2	3	3
21	Правила подготовки отчетов о своей работе за смену	12	8	2	2	3
Итоговая аттестация		12				Итоговый междисциплинарный экзамен
<b>ИТОГО</b>		<b>350</b>				

## 2.2. Учебно-тематический план

№ пп	Наименование разделов, дисциплин (модулей) и тем	Всего часов	Содержание лекций (количество часов)	Наименование практических занятий (количество часов)	Тестирование
<b>Нормативно-правовой раздел</b>					
1	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения	7	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения. Содержание и особенности (5 часов)		Тест (2 часа)
<b>Раздел общепрофессиональных дисциплин</b>					
2	Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе	19	Понятие, сущность и классификация методов управления. Сущность менеджмента сервисного предприятия. Менеджмент как система. Управление персоналом в системе современного менеджмента организации. Политика управления персоналом. Кадровая политика организации. Принципы	Выполните задания: 1. Написать, какую управленческую форму Вы бы выбрали и рычаг управления, а также, на каких принципах и методах управления персонала Вы бы выстроили свою работу. 2. Разработать кадровую политику на примере любой организации и	Тест (2 часа)

			эффективного контроля сервисной деятельности (15 часов)	оформить на отдельном листе. (2 часа)	
3	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	15	Деловая этика и этикет. Деловое общение в менеджменте. Деловые переговоры. Публичное выступление. Этика делового общения в гостиничном сервисе. Профессиональные умения и навыки общения с гостем (10 часов)	Выполните задание: Проанализируйте представленные ниже ситуации и дайте развернутые ответы на вопросы, находящиеся после каждой ситуации. (3 часа)	Тест (2 часа)
4	Требования охраны труда	20	Принципы обеспечения безопасности производственной и трудовой деятельности. Охрана труда. Основы предупреждения производственного травматизма. Коллективные средства защиты. Правовые основы пожарной безопасности. Электробезопасность (16 часов)	Выполните задания: Задание 1. Ответьте письменно на вопросы. В каком документе отражены основные направления государственной политики в области охраны труда? Что, согласно законодательству, обязан сделать работодатель в отношении работника, появившегося на работе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения? Какой первый практический шаг необходимо осуществить для обеспечения охраны труда в организации? Задание 2. Заполните таблицу «Виды производственных травм». Задание 3. Составьте памятку необходимых действий при обнаружении пожара	Тест (2 часа)

				для работников организации. (2 часа)	
5	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	19	Наследственность, окружающая среда и здоровье. Иммуитет и здоровье. Основные инфекционные заболевания, их классификация, факторы риска их возникновения. Нормативно-правовые основы охраны здоровья граждан. Санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг (15 часов)	Выполните задания: Задание 1. Запишите определения понятий. Задание 2. Заполните таблицу «Динамика инфекционного процесса». Задание 3. Ответьте на вопрос: Каковы санитарно-эпидемиологические требования: к прилегающей территории гостиниц; к хранению белья; к чистке и стирке; дезинфекции, уборке, хранению моющих и дезинфицирующих средств; к смене белья в гостиницах. (2 часа)	Тест (2 часа)
6	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	19	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей. Примерная форма паспорта безопасности гостиницы (15 часов)	Ответьте письменно на вопросы: 1. Какие категории опасности гостиниц вам известны? 2. Как обеспечивается антитеррористическая защищенность гостиницы? 3. Каков алгоритм информирования об угрозе совершения или о совершении террористического акта на территории гостиницы? (2 часа)	Тест (2 часа)
7	Основы маркетинга гостиничных услуг	14	Роль маркетинга в управлении фирмой. Бизнес-концепции в маркетинге. Основные категории маркетинга. Рынок гостиничных услуг и его компоненты. Основные этапы процесса управления маркетингом в	Выполните задания: 1. Заполните схему. 2. Распишите определенные запреты в поведении персонала при его взаимоотношениях с клиентами и между собой, которые будут неприемлемы в	Тест (2 часа)

			гостиничном бизнесе. Гостиничный продукт и формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия. Ценообразование в гостиничном маркетинге. Стратегии продвижения гостиничных продуктов и услуг (10 часов)	гостиничном предприятии под Вашим управлением. (2 часа)	
8	Экономика организации	18	Предпринимательская функция на предприятии в сфере гостиничного бизнеса. Основные средства предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Обратные средства предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Издержки производства предприятия и их учет. Финансовая устойчивость, платежеспособность и рентабельность предприятия индустрии гостеприимства и туризма (14 часов)	Выполните задания: 1. Заполните схему. 2. Заполните таблицу «Модели предпринимательства». 3. Перечислите, какие стадии выделяют в предпринимательской деятельности. (2 часа)	Тест (2 часа)
9	Управление конфликтами	18	Конфликтология. Конфликты: внутриличностные, мотивационные, когнитивные. Ролевой конфликт. Групповой конфликт. Производственные конфликты. Модели стратегий поведения в конфликте. Управление конфликтами. Приёмы работы с агрессией (14 часов)	Выполните задания: 1. Определите причину и тип конфликта в описанной ниже ситуации. 2. Каковы основные причины производственных конфликтов? Охарактеризуйте этапы развертывания производственного конфликта.	Тест (2 часа)

				3. Просмотрите вебинар «Процесс медиации: основные процедуры, методы». Опишите, какие требования предъявляются к медиатору и как проходит процедура заключения договора о медиации. (2 часа)	
10	Организация туристской индустрии	14	Стандарты туристского обслуживания. Современные тенденции развития туризма. Технологии блокчейн – инновационный прорыв в туризме. Дизайн гостиничного интерьера. Структура управления гостиницей: элементы и уровни. Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием (10 часов)	Выполните задания: 1. Установите соответствие между терминами и их определениями. 2. Какая организационная структура управления представлена на рисунках А-В. Подпишите название каждой. (2 часа)	Тест (2 часа)
11	Системы классификации средств размещения	19	Международная классификация гостиниц и номеров. Классификация гостиниц и порядок их классификации в России. Специализированные и альтернативные средства размещения (15 часов)	Выполните задания: Задание 1. Заполните таблицу «Классификация гостиничных предприятий по разным характеристикам». Задание 2. Заполните схему. Аккредитованная организация отказывает заявителю в осуществлении классификации гостиницы по следующим основаниям _____ . (2 часа)	Тест (2 часа)
<b>Раздел специальных дисциплин</b>					

12	Оформление приема, размещения и выписки гостей	14	Характеристика службы приема и размещения. Встреча и приветствие клиента гостиницы. Регистрация клиента гостиницы по прибытии. Порядок регистрации, размещения и выписки гостей (10 часов)	Выполните задания: Задание 1. Оформление расчетных документов. Составление счета за проживание. Задание 2. Подготовка и заключение договора о предоставлении гостиничных услуг. (2 часа)	Тест (2 часа)
13	Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения	19	Организация работы службы бронирования. Бронирование номеров в гостинице. Оформление заказов на бронирование. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования (15 часов)	Выполните задания: Проведите анализ ситуаций. Дайте ответы на вопросы. (2 часа)	Тест (2 часа)
14	Организация и технология процесса обслуживания гостей во время проживания	16	Координация, регулирование и контроль гостиничной деятельности. Взаимодействие с другими подразделениями гостиницы. Этикет и требования к персоналу служб. Административно-хозяйственная служба гостиницы (10 часов)	Выполните задания: 1. Внимательно изучите теоретическую часть и выполните задание. Ответьте письменно на вопросы: Что нельзя делать при телефонном общении? Как необходимо принимать входящие звонки? Какими правилами бесконфликтного общения должны руководствоваться сотрудники гостиницы? Если гость задал вопрос, на который вы не можете ответить. Алгоритм ваших действий. Что делать, если при обращении к Вам	Тест (2 часа)

				<p>гость постоянно нецензурно выражается?</p> <p>2. Ответьте письменно на вопросы:</p> <p>1. Перечислите последовательность номеров, в которых производится уборка.</p> <p>2. Какие действия должна сделать горничная перед началом работы? Что должно входить в состав тележки для горничной?</p> <p>3. Что включает в себя текущая уборка?</p> <p>4. Горничная зашла в номер для уборки и увидела, что гость оставил белье для стирки. Каковы ее действия?</p> <p>5. Горничная при уборке номера обнаружила, что в ванной перегорела лампочка. Каковы ее действия?</p> <p>6. Укажите промежуток проведения генеральной уборки номеров.</p> <p>8. Составьте памятку для горничной «Уборка жилого номера».</p> <p>3. Представьте, что горничная гостиницы пришла убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостиной, она видит, что на столике лежат забытые часы гостя. Ее действия? (4 часа)</p>	
--	--	--	--	--	--

15	Организация питания в гостиничном комплексе	20	Служба питания и ее роль в гостиничном предприятии. Организация работы службы питания гостиничного предприятия (14 часов)	Выполните задания: 1. Что такое служба питания гостиничного предприятия, и какова ее структура? 2. Какие основные должности представлены в службе питания гостиничного предприятия, и в чем состоит их функционал? 3. Какие формы питания могут быть представлены в различных средствах размещения туристов? 4. Что такое кейтеринг, и какие его виды существуют? 5. Составьте памятку для службы room-service «Правила общения с постояльцами». (4 часа)	Тест (2 часа)
16	Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	16	Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме. Основные принципы (12 часов)	Выполните задания: Задание 1. Ответьте на вопросы: Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг по безналичному расчету? Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг с помощью ваучера? Какие действия вы предпримете, если клиент отказывается оплатить услугу? Расскажите о производимых возвратах кассиром денежных сумм клиенту.	Тест (2 часа)

				Задание 2. Задача. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда. (2 часа)	
17	Прием и передача информации, корреспонденции и для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	14	Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения. Основные принципы (10 часов)	Выполните задания: 1. Перечислите основные правила работы с входящей корреспонденцией в гостинице. 2. Какие средства необходимы сотруднику телефонной службы для приема и передачи информации? 3. Какие правила должен соблюдать оператор при приеме звонка? 4. Охарактеризуйте способы побудки в отелях. 5. Какие ошибки допускают сотрудники телефонной службы? (2 часа)	Тест (2 часа)
18	Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения	16	Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения. Основные принципы (12 часов)	Выполните задания: Задание 1. Заполните схему «Стадии формирования лояльности». Задание 2. Заполните таблицу «Факторы, влияющие на формирование клиентской лояльности». Задание 3. Ответьте на вопрос: Какие типовые программы лояльности Вам известны?	Тест (2 часа)

				Перечислите их основные достоинства и недостатки. (2 часа)	
19	Эффективные продажи номеров (гибкие тарифы, специальные предложения, пакеты услуг)	14	Эффективные продажи номеров (гибкие тарифы, специальные предложения, пакеты услуг). Основные принципы (10 часов)	Выполните задания: Задание 1. Заполните таблицу «Стратегии продаж гостиничных номеров». Задание 2. Опишите основные наиболее часто используемые в современной международной гостиничной практике тарифы. (2 часа)	Тест (2 часа)
20	Особенности организации обслуживания VIP-гостей. Построение долгосрочных отношений гостиницы с VIP-гостями	15	Особенности организации обслуживания VIP-гостей. Построение долгосрочных отношений гостиницы с VIP-гостями. Основные принципы (10 часов)	Выполните задание: Прочитайте внимательно задание, и, выполняя должностные обязанности менеджера службы приема и размещения гостиницы, заполните план организации выполнения требований VIP гостя. Сделайте гиперссылки на страницы источника. (3 часа)	Тест (2 часа)
21	Правила подготовки отчетов о своей работе за смену	12	Правила подготовки отчетов о своей работе за смену. Основные принципы (10 часов)	Выполните задания: 1. Перечислите основные обязанности дневной смены. 2. Перечислите основные обязанности вечерней смены. 3. Какая документация гостиницы является внутренней? Какие документы к ней относятся? (2 часа)	Тест (2 часа)
	Итоговая аттестация	12	Итоговый междисциплинарный экзамен/ Тест		
	<b>ИТОГО</b>		<b>350</b>		

### 2.3. Календарный учебный график

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, в акад. час.	Учебные недели
1	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения	7	1
2	Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе	19	1
3	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	15	2
4	Требования охраны труда	20	2
5	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	19	3
6	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	19	3
7	Основы маркетинга гостиничных услуг	14	4
8	Экономика организации	18	4
9	Управление конфликтами	18	5
10	Организация туристской индустрии	14	5
11	Системы классификации средств размещения	19	6
12	Оформление приема, размещения и выписки гостей	14	6
13	Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения	19	7
14	Организация и технология процесса обслуживания гостей во время проживания	16	7
15	Организация питания в гостиничном комплексе	20	8
16	Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	16	9
17	Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	14	9
18	Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения	16	10
19	Эффективные продажи номеров (гибкие тарифы, специальные предложения, пакеты услуг)	14	10
20	Особенности организации обслуживания VIP-гостей. Построение долгосрочных отношений гостиницы с VIP-гостями	15	11
21	Правила подготовки отчетов о своей работе за смену	12	11
	Итоговая аттестация	12	12

### 3. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН

#### 3.1. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)

**«Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности с учетом нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность гостиниц и иных средств размещения.

**2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения.

**3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)**

**Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности**

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения» составляет 7 академических часов.

**Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)**

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 1. Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения	Лекция/ 5 часов	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения. Содержание и особенности
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** зачет.

**4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)**

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

**5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)**

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела,

дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### **3.2. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере менеджмента сервисного предприятия.

#### **2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– сущность менеджмента сервисного предприятия;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать сущность менеджмента сервисного предприятия.

#### **3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)**

##### **Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности**

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе» составляет 19 академических часов.

##### **Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)**

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 2. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе	Лекция/ 15 часов	Понятие, сущность и классификация методов управления. Сущность менеджмента сервисного предприятия. Менеджмент как система. Управление персоналом в системе современного менеджмента организации. Политика управления персоналом. Кадровая политика организации. Принципы эффективного контроля сервисной деятельности
	Практическое задание 2 /2 часа	Выполните задания: 1. Написать, какую управленческую форму Вы бы выбрали и рычаг управления, а также, на каких принципах и методах управления персонала Вы бы выстроили свою работу. 2. Разработать кадровую политику на примере любой организации и оформить на отдельном листе.
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** зачет.

#### **4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)**

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

#### **5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)**

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### **3.3. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере этики делового общения в сфере гостиничного сервиса.

#### **2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– принципы этики делового общения в сфере гостиничного сервиса;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать принципы этики делового общения в сфере гостиничного сервиса.

#### **3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)**

##### **Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности**

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса» составляет 15 академических часов.

##### **Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)**

Наименование тем	Вид учебного занятия /	Содержание
------------------	------------------------	------------

	количество часов	
Тема 3. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса	Лекция/ 10 часов	Деловая этика и этикет. Деловое общение в менеджменте. Деловые переговоры. Публичное выступление. Этика делового общения в гостиничном сервисе. Профессиональные умения и навыки общения с гостем
	Практическое задание 3 /3 часа	Выполните задание: Проанализируйте представленные ниже ситуации и дайте развернутые ответы на вопросы, находящиеся после каждой ситуации.
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** зачет.

#### **4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)**

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

#### **5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)**

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### **3.4. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Требования охраны труда»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере обеспечения безопасности производственной и трудовой деятельности.

#### **2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– принципы обеспечения безопасности производственной и трудовой деятельности;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать принципы обеспечения безопасности производственной и трудовой деятельности.

### 3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

#### Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Требования охраны труда» составляет 20 академических часов.

#### Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 4. Требования охраны труда	Лекция/ 16 часов	Принципы обеспечения безопасности производственной и трудовой деятельности. Охрана труда. Основы предупреждения производственного травматизма. Коллективные средства защиты. Правовые основы пожарной безопасности. Электробезопасность
	Практическое задание 4 /2 часа	Выполните задания: Задание 1. Ответьте письменно на вопросы. В каком документе отражены основные направления государственной политики в области охраны труда? Что согласно законодательству обязан сделать работодатель в отношении работника, появившегося на работе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения? Какой первый практический шаг необходимо осуществить для обеспечения охраны труда в организации? Задание 2. Заполните таблицу «Виды производственных травм». Задание 3. Составьте памятку необходимых действий при обнаружении пожара для работников организации.
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** дифференцированный зачет.

### 4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

## **5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)**

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### **3.5. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.

#### **2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.

#### **3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)**

#### **Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности**

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены» составляет 19 академических часов.

#### **Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)**

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 5. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	Лекция/ 15 часов	Наследственность, окружающая среда и здоровье. Иммуитет и здоровье. Основные инфекционные заболевания, их классификация, факторы риска их возникновения. Нормативно-правовые основы охраны здоровья граждан. Санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг
	Практическое задание 5 /2 часа	Выполните задания: Задание 1. Запишите определения понятий. Задание 2. Заполните таблицу «Динамика инфекционного процесса».

		Задание 3. Ответьте на вопрос: Каковы санитарно-эпидемиологические требования: к прилегающей территории гостиниц; к хранению белья; к чистке и стирке; дезинфекции, уборке, хранению моющих и дезинфицирующих средств; к смене белья в гостиницах.
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** дифференцированный зачет.

#### **4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)**

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

#### **5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)**

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### **3.6. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)**

#### **«Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

#### **2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

#### **3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)**

#### **Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности**

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей» составляет 19 академических часов.

#### Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 6. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	Лекция/ 15 часов	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей. Примерная форма паспорта безопасности гостиницы
	Практическое задание 6 /2 часа	Ответьте письменно на вопросы: 1. Какие категории опасности гостиниц вам известны? 2. Как обеспечивается антитеррористическая защищенность гостиницы? 3. Каков алгоритм информирования об угрозе совершения или о совершении террористического акта на территории гостиницы?
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** дифференцированный зачет.

#### 4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

#### 5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

#### 3.7. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Основы маркетинга гостиничных услуг»

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере маркетинга гостиничных услуг.

**2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– сущность маркетинга гостиничных услуг;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать сущность маркетинга гостиничных услуг.

### 3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

#### Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Основы маркетинга гостиничных услуг» составляет 14 академических часов.

#### Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 7. Основы маркетинга гостиничных услуг	Лекция/ 10 часов	Роль маркетинга в управлении фирмой. Бизнес-концепции в маркетинге. Основные категории маркетинга. Рынок гостиничных услуг и его компоненты. Основные этапы процесса управления маркетингом в гостиничном бизнесе. Гостиничный продукт и формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия. Ценообразование в гостиничном маркетинге. Стратегии продвижения гостиничных продуктов и услуг
	Практическое задание 7 /2 часа	Выполните задания: 1. Заполните схему. 2. Распишите определенные запреты в поведении персонала при его взаимоотношениях с клиентами и между собой, которые будут неприемлемы в гостиничном предприятии под Вашим управлением.
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** зачет.

### 4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

## **5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)**

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### **3.8. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Экономика организации»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере экономики предприятия индустрии гостеприимства.

#### **2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– особенности экономики предприятия индустрии гостеприимства;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности экономики предприятия индустрии гостеприимства.

#### **3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)**

##### **Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности**

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Экономика организации» составляет 18 академических часов.

##### **Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)**

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 8. Экономика организации	Лекция/ 14 часов	Предпринимательская функция на предприятии в сфере гостиничного бизнеса. Основные средства предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Обратные средства предприятия индустрии гостеприимства и туризма. Издержки производства предприятия и их учет. Финансовая устойчивость, платежеспособность и рентабельность предприятия индустрии гостеприимства и туризма

	Практическое задание 8 /2 часа	Выполните задания: 1. Заполните схему. 2. Заполните таблицу «Модели предпринимательства». 3. Перечислите, какие стадии выделяют в предпринимательской деятельности.
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** зачет.

#### **4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)**

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

#### **5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)**

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### **3.9. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Управление конфликтами»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере управления конфликтами.

#### **2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– особенности управления конфликтами;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности управления конфликтами.

#### **3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)**

#### **Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности**

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Управление конфликтами» составляет 18 академических часов.

### Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 9. Управление конфликтами	Лекция/ 14 часов	Конфликтология. Конфликты: внутриличностные, мотивационные, когнитивные. Ролевой конфликт. Групповой конфликт. Производственные конфликты. Модели стратегий поведения в конфликте. Управление конфликтами. Приёмы работы с агрессией
	Практическое задание 9 /4 часа	Выполните задания: 1. Определите причину и тип конфликта в описанной ниже ситуации. 2. Каковы основные причины производственных конфликтов? Охарактеризуйте этапы развертывания производственного конфликта. 3. Просмотрите вебинар «Процесс медиации: основные процедуры, методы». Опишите, какие требования предъявляются к медиатору и как проходит процедура заключения договора о медиации.
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** зачет.

#### 4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

#### 5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### 3.10. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Организация туристской индустрии»

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере организации туристской индустрии.

## 2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– особенности организации туристской индустрии;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности организации туристской индустрии.

## 3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

### Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Организация туристской индустрии» составляет 14 академических часов.

### Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 10. Организация туристской индустрии	Лекция/ 10 часов	Стандарты туристского обслуживания. Современные тенденции развития туризма. Технологии блокчейн – инновационный прорыв в туризме. Дизайн гостиничного интерьера. Структура управления гостиницей: элементы и уровни. Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием
	Практическое задание 10 /2 часа	Выполните задания: 1. Установите соответствие между терминами и их определениями. 2. Какая организационная структура управления представлена на рисунках А-В. Подпишите название каждой.
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** дифференцированный зачет.

## 4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

## 5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### **3.11. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Системы классификации средств размещения»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере классификации средств размещения.

**2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– особенности классификации средств размещения;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности классификации средств размещения.

**3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)**

**Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности**

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Системы классификации средств размещения» составляет 19 академических часов.

**Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)**

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 11. Системы классификации средств размещения	Лекция/ 15 часов	Международная классификация гостиниц и номеров. Классификация гостиниц и порядок их классификации в России. Специализированные и альтернативные средства размещения
	Практическое задание 11 /2 часа	Выполните задания: Задание 1. Заполните таблицу «Классификация гостиничных предприятий по разным характеристикам». Задание 2. Заполните схему. Аккредитованная организация отказывает заявителю в осуществлении классификации гостиницы по следующим основаниям .
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** дифференцированный зачет.

#### **4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)**

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

#### **5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)**

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### **3.12. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Оформление приема, размещения и выписки гостей»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере регистрации, размещения и выписки гостей.

#### **2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– особенности регистрации, размещения и выписки гостей;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности регистрации, размещения и выписки гостей.

#### **3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)**

##### **Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности**

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Оформление приема, размещения и выписки гостей» составляет 14 академических часов.

##### **Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)**

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 12. Оформление приема, размещения и выписки гостей	Лекция/ 10 часов	Характеристика службы приема и размещения. Встреча и приветствие клиента гостиницы. Регистрация клиента гостиницы

		по прибытии. Порядок регистрации, размещения и выписки гостей
	Практическое задание 12 /2 часа	Выполните задания: Задание 1. Оформление расчетных документов. Составление счета за проживание. Задание 2. Подготовка и заключение договора о предоставлении гостиничных услуг.
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** зачет.

#### **4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)**

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

#### **5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)**

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### **3.13. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)**

#### **«Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.

#### **2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– особенности бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.

#### **3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)**

### **Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности**

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения» составляет 19 академических часов.

### **Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)**

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 13. Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения	Лекция/ 15 часов	Организация работы службы бронирования. Бронирование номеров в гостинице. Оформление заказов на бронирование. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования
	Практическое задание 13 /2 часа	Выполните задания: Проведите анализ ситуаций. Дайте ответы на вопросы.
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** зачет.

#### **4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)**

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

#### **5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)**

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### **3.14. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)**

#### **«Организация и технология процесса обслуживания гостей во время проживания»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере организации и технологии процесса обслуживания гостей во время проживания.

#### **2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– особенности организации и технологии процесса обслуживания гостей во время проживания;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности организации и технологии процесса обслуживания гостей во время проживания.

### 3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

#### Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Организация и технология процесса обслуживания гостей во время проживания» составляет 16 академических часов.

#### Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 14. Организация и технология процесса обслуживания гостей во время проживания	Лекция/ 10 часов	Координация, регулирование и контроль гостиничной деятельности. Взаимодействие с другими подразделениями гостиницы. Этикет и требования к персоналу служб. Административно-хозяйственная служба гостиницы
	Практическое задание 14 /4 часа	Выполните задания: 1. Внимательно изучите теоретическую часть и выполните задание. Ответьте письменно на вопросы: Что нельзя делать при телефонном общении? Как необходимо принимать входящие звонки? Какими правилами бесконфликтного общения должны руководствоваться сотрудники гостиницы? Если гость задал вопрос, на который вы не можете ответить. Алгоритм ваших действий. Что делать, если при обращении к Вам гость постоянно нецензурно выражается? 2. Ответьте письменно на вопросы: 1. Перечислите последовательность номеров, в которых производится уборка. 2. Какие действия должна сделать горничная перед началом работы? Что должно входить в состав тележки для горничной? 3. Что включает в себя текущая уборка? 4. Горничная зашла в номер для уборки и увидела, что гость оставил белье для стирки. Каковы ее действия?

		<p>5. Горничная при уборке номера обнаружила, что в ванной перегорела лампочка. Каковы ее действия?</p> <p>6. Укажите промежуток проведения генеральной уборки номеров.</p> <p>8. Составьте памятку для горничной «Уборка жилого номера».</p> <p>3. Представьте, что горничная гостиницы пришла убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостиной, она видит, что столике лежат забытые часы гостя. Ее действия?</p>
Тестирование /2 часа		

**Форма промежуточной аттестации:** зачет.

#### **4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)**

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

#### **5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)**

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### **3.15. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Организация питания в гостиничном комплексе»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере организации питания в гостиничном комплексе.

#### **2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– особенности организации питания в гостиничном комплексе;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности организации питания в гостиничном комплексе.

### 3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

#### Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Организация питания в гостиничном комплексе» составляет 20 академических часов.

#### Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 15. Организация питания в гостиничном комплексе	Лекция/ 14 часов	Служба питания и ее роль в гостиничном предприятии. Организация работы службы питания гостиничного предприятия
	Практическое задание 15 /4 часа	Выполните задания: 1. Что такое служба питания гостиничного предприятия, и какова ее структура? 2. Какие основные должности представлены в службе питания гостиничного предприятия, и в чем состоит их функционал? 3. Какие формы питания могут быть представлены в различных средствах размещения туристов? 4. Что такое кейтеринг, и какие его виды существуют? 5. Составьте памятку для службы room-service «Правила общения с постояльцами».
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** дифференцированный зачет.

#### 4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

#### 5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### 3.16. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)

## **«Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.

### **2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– особенности проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.

### **3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)**

#### **Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности**

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме» составляет 16 академических часов.

#### **Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)**

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 16. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Лекция/ 12 часов	Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме. Основные принципы
	Практическое задание 16 /2 часа	Выполните задания: Задание 1. Ответьте на вопросы: Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг по безналичному расчету? Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг с помощью ваучера? Какие действия вы предпримете, если клиент отказывается оплатить услугу? Расскажите о производимых возвратах кассиром денежных сумм клиенту. Задание 2. Задача.

		Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда.
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** дифференцированный зачет.

#### **4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)**

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

#### **5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)**

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### **3.17. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)**

#### **«Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере приема и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения.

#### **2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– особенности приема и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности приема и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения.

#### **3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)**

#### **Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности**

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения» составляет 16 академических часов.

### Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 17. Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	Лекция/ 12 часов	Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения. Основные принципы
	Практическое задание 17 /2 часа	Выполните задания: 1. Перечислите основные правила работы с входящей корреспонденцией в гостинице. 2. Какие средства необходимы сотруднику телефонной службы для приема и передачи информации? 3. Какие правила должен соблюдать оператор при приеме звонка? 4. Охарактеризуйте способы побудки в отелях. 5. Какие ошибки допускают сотрудники телефонной службы?
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** зачет.

#### 4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

#### 5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### 3.18. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)

**«Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере методов обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения.

**2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– особенности обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения.

**3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)**

**Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности**

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения» составляет 16 академических часов.

**Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)**

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 18. Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения	Лекция/ 12 часов	Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения. Основные принципы
	Практическое задание 18 /2 часа	Выполните задания: Задание 1. Заполните схему «Стадии формирования лояльности». Задание 2. Заполните таблицу «Факторы, влияющие на формирование клиентской лояльности». Задание 3. Ответьте на вопрос: Какие типовые программы лояльности Вам известны? Перечислите их основные достоинства и недостатки.
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** зачет.

**4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)**

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

### **5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)**

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### **3.19. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Эффективные продажи номеров (гибкие тарифы, специальные предложения, пакеты услуг)»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере продажи гостиничных номеров.

#### **2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– особенности продажи гостиничных номеров;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности продажи гостиничных номеров.

#### **3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)**

#### **Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности**

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Эффективные продажи номеров (гибкие тарифы, специальные предложения, пакеты услуг)» составляет 14 академических часов.

#### **Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)**

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 19. Эффективные продажи номеров (гибкие	Лекция/ 10 часов	Эффективные продажи номеров (гибкие тарифы, специальные предложения, пакеты услуг). Основные принципы

тарифы, специальные предложения, пакеты услуг)	Практическое задание 19 /2 часа	Выполните задания: Задание 1. Заполните таблицу «Стратегии продаж гостиничных номеров». Задание 2. Опишите основные наиболее часто используемые в современной международной гостиничной практике тарифы.
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** зачет.

#### **4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)**

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

#### **5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)**

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### **3.20. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)**

#### **«Особенности организации обслуживания VIP-гостей. Построение долгосрочных отношений гостиницы с VIP-гостями»**

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере организации обслуживания VIP-гостей.

#### **2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)**

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– особенности организации обслуживания VIP-гостей;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности организации обслуживания VIP-гостей.

#### **3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)**

#### **Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности**

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Особенности организации обслуживания VIP-гостей. Построение долгосрочных отношений гостиницы с VIP-гостями» составляет 15 академических часов.

### Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 20. Особенности организации обслуживания VIP-гостей. Построение долгосрочных отношений гостиницы с VIP-гостями	Лекция/ 10 часов	Особенности организации обслуживания VIP-гостей. Построение долгосрочных отношений гостиницы с VIP-гостями. Основные принципы
	Практическое задание 20 /3 часа	Выполните задание: Прочитайте внимательно задание, и, выполняя должностные обязанности менеджера службы приема и размещения гостиницы, заполните план организации выполнения требований VIP гостя. Сделайте гиперссылки на страницы источника.
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** зачет.

#### 4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

#### 5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

### 3.21. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Правила подготовки отчетов о своей работе за смену»

**1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля):** развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере подготовки отчетов о работе за смену.

#### 2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-1. Способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

Обучающийся должен знать:

– особенности подготовки отчетов о работе за смену;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать особенности подготовки отчетов о работе за смену.

### 3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

#### Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Правила подготовки отчетов о своей работе за смену» составляет 12 академических часов.

#### Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 21. Правила подготовки отчетов о своей работе за смену	Лекция/ 8 часов	Правила подготовки отчетов о своей работе за смену. Основные принципы
	Практическое задание 21 /2 часа	Выполните задания: 1. Перечислите основные обязанности дневной смены. 2. Перечислите основные обязанности вечерней смены. 3. Какая документация гостиницы является внутренней? Какие документы к ней относятся?
	Тестирование /2 часа	

**Форма промежуточной аттестации:** зачет.

#### 4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

#### 5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

## 4. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

### 4.1. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

В процессе обучения используется тестирование как форма текущего контроля успеваемости.

Формой промежуточной аттестации по разделам, дисциплинам (модулям) программы является зачет и (или) дифференцированный зачет.

Промежуточная аттестация включает в себя прохождение тестирования и выполнение практического задания. Время, отведенное на промежуточную аттестацию, входит в общую трудоемкость освоения раздела, дисциплины (модуля) программы и проводится в форме, указанной в учебном плане.

### 4.2. Формы итоговой аттестации

Итоговая аттестация по программе профессиональной переподготовки предназначена для комплексной оценки уровня знаний обучающегося с учетом целей обучения для установления соответствия уровня знаний обучающегося квалификационным требованиям; для рассмотрения вопросов о предоставлении обучающемуся по результатам обучения права вести профессиональную деятельность и выдаче диплома о профессиональной переподготовке.

Итоговая аттестация проводится в форме междисциплинарного экзамена по программе обучения, включающего вопросы по всем разделам, дисциплинам (модулям).

### 4.3. Критерии оценки результатов освоения образовательных программ

Результаты промежуточной аттестации за освоение обучающимся раздела, дисциплины (модуля) программы оцениваются по стобалльной шкале в следующем соотношении:

- по результатам тестирования на освоение раздела, дисциплины (модуля) – максимально 70 баллов;
- практическое задание по итогам освоения раздела, дисциплины (модуля) – максимальное количество суммарно за все практические задания в разделе, дисциплине (модуле) – 30 баллов.

Количество баллов по стобалльной системе	Результат аттестации в форме «зачет»	Отметка по четырехбалльной системе
81-100	«зачтено»	«отлично»
61-80	«зачтено»	«хорошо»
51-60	«зачтено»	«удовлетворительно»
50 и менее	«не зачтено»	«неудовлетворительно»

По результатам итоговой аттестации выставляются отметки в соответствии со следующими критериями оценивания:

Количество баллов по стобалльной системе	Отметка по четырехбалльной системе
91-100	«отлично»
81-90	«хорошо»
70-80	«удовлетворительно»

Оценка результатов освоения образовательных программ осуществляется Итоговой аттестационной комиссией в соответствии со следующими критериями:

- отметка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), всестороннее и глубокое изучение литературы;
- отметка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, допустившему несущественные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;
- отметка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему частичное освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, сформированность не в полной мере новых компетенций и профессиональных умений для осуществления профессиональной деятельности;
- отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

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

### **5.1. Материально-технические условия реализации программы**

Образовательная организация располагает материально-технической базой, обеспечивающей реализацию образовательной программы и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

### **5.2. Требования к материально-техническим условиям со стороны обучающегося (потребителя образовательной услуги)**

Рекомендуемая конфигурация компьютера:

- Разрешение экрана от 1280x1024
- Pentium 4 или более новый процессор с поддержкой SSE2
- 512 Мб оперативной памяти
- 200 Мб свободного дискового пространства
- Современный веб-браузер актуальной версии (Firefox 22, Google Chrome 27, Opera 15, Safari 5, Internet Explorer 8 или более новый).

### **5.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы**

Образовательная организация обеспечена электронными учебниками, учебно-методической литературой и материалами по всем разделам, дисциплинам (модулям) программы. Образовательная организация также имеет доступ к электронным образовательным ресурсам (ЭОР). Образовательная организация имеет удаленный доступ ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (<http://www.biblioclub.ru/>).

При реализации программ с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в Образовательной организации созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя:

- электронные информационные ресурсы
- электронные образовательные ресурсы
- совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств.

Данная среда способствует освоению обучающимися программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Электронная информационно-образовательная среда Образовательной организации обеспечивает возможность осуществлять следующие виды деятельности:

1. Планирование образовательного процесса.
2. Размещение и сохранение материалов образовательного процесса.
3. Фиксацию хода образовательного процесса и результатов освоения программы.
4. Контролируемый доступ участников образовательного процесса к информационным образовательным ресурсам в сети Интернет.
5. Проведение мониторинга успеваемости обучающихся.

### **Список литературы и информационных источников**

1. Амирова, З. Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства: учебное пособие: [16+] / З. Б. Амирова; Московская государственная академия водного транспорта, Кафедра «Гостиничного и туристического бизнеса». – Москва: Альтаир: МГАВТ, 2014. – 85 с.: табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691> (дата обращения: 04.06.2024). – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.
2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев; Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2016. – 74 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688978> (дата обращения: 04.06.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7996-1847-6. – Текст: электронный.
3. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва: Логос, 2008. – 320 с. – (Новая университетская библиотека). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84867> (дата обращения: 04.06.2024). – ISBN 978-5-98704-272-7. – Текст: электронный.
4. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело»: учебное пособие: [16+] / Е. В. Кулагина, С. А. Кациель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова; Омский государственный технический университет. – Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 111 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683234> (дата обращения: 04.06.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-3110-8. – Текст: электронный.

5. Грицай, М. А. Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы: учебное пособие / М. А. Грицай; Омский государственный технический университет. – Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2017. – 187 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493321> (дата обращения: 04.06.2024). – Библиогр.: с. 177-178. – ISBN 978-5-8149-2426-1. – Текст: электронный.
6. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие: [16+] / С. И. Главчева, Е. И. Коваленко; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2010. – 407 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228959> (дата обращения: 04.06.2024). – ISBN 978-5-7782-1503-0. – Текст: электронный.
7. Еланцева, О. П. Документационное обеспечение деятельности гостиниц: учебное пособие: [16+] / О. П. Еланцева; Тюменский государственный университет. – Тюмень: Тюменский государственный университет, 2013. – 324 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572224> (дата обращения: 04.06.2024). – Библиогр.: с. 303 - 308. – ISBN 978-5-400-00866-5. – Текст: электронный.
8. Ермакова, Ж. Экономика и организация средств размещения: практикум: учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Н. Лучко; Оренбургский государственный университет. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2013. – 100 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259180> (дата обращения: 04.06.2024). – Текст: электронный.
9. Ермакова, Ж. Профессиональная этика и этикет: практикум: учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина; Оренбургский государственный университет, Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2013. – 104 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114> (дата обращения: 04.06.2024). – Текст: электронный.
10. Калужский, М. Л. Маркетинг: учебник: [16+] / М. Л. Калужский. – Изд. 2-е. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 218 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=598991> (дата обращения: 04.06.2024). – ISBN 978-5-4499-1657-0. – DOI 10.23681/598991. – Текст: электронный.
11. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве: учебник / М. Райли. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 191 с.: ил. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684629> (дата обращения: 04.06.2024). – ISBN 5-238-00873-2. – Текст: электронный.
12. Рот, Ю. Межкультурная коммуникация: теория и тренинг: учебно-методическое пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 223 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684532> (дата обращения: 04.06.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 5-238-01056-7. – Текст: электронный.
13. Руф, Ю. Н. Бухгалтерский учет в сервисном предприятии: учебное пособие: [16+] / Ю. Н. Руф, А. В. Ширяев; Тюменский государственный университет. – Тюмень: Тюменский государственный университет, 2013. – 127 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571623> (дата обращения: 04.06.2024). – Библиогр.: с. 113 - 116. – ISBN 978-5-400-00865-8. – Текст: электронный.

14. Сергеева, Ю. С. Гостиничный бизнес: учебное пособие / Ю. С. Сергеева. – Москва: Приор-издат, 2009. – 143 с. – (Конспект лекций. В помощь студенту). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72787> (дата обращения: 04.06.2024). – ISBN 978-5-9512-0896-5. – Текст: электронный.
15. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие: [16+] / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь: Секвойя, 2016. – 74 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027> (дата обращения: 04.06.2024). – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.
16. Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций: учебник / Р. И. Сухов; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016. – 196 с.: схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> (дата обращения: 04.06.2024). – Библиогр.: с. 162. – ISBN 978-5-9275-2191-3. – Текст: электронный.
17. Трухачев, А. В. Туризм. Введение в туризм: учебник: [16+] / А. В. Трухачев, И. В. Таранова. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2013. – 396 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233099> (дата обращения: 04.06.2024). – ISBN 978-5-59596-0862-0. – Текст: электронный.
18. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством: вводный курс: учебник / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егоровой. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 879 с.: ил., табл. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615886> (дата обращения: 04.06.2024). – ISBN 5-238-00990-9. – Текст: электронный.
19. Чернышева, Т. Л. Анимационные технологии в сфере услуг: учебное пособие: [16+] / Т. Л. Чернышева; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 94 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576171> (дата обращения: 04.06.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3195-5. – Текст: электронный.

#### **5.4. Кадровое обеспечение программы**

Реализация программы профессиональной переподготовки обеспечивается педагогическими работниками, требование к квалификации которых регулируется законодательством Российской Федерации в сфере образования и труда.

### Актуализация дополнительной профессиональной программы

№ пп	Содержание изменений	Раздел, в который вносятся изменения и дополнения	Дата внесения изменений
1	Актуализация основных источников и литературы	5.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	12.09.2022
2	Актуализация основных источников и литературы	5.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	21.08.2023
3	Актуализация основных источников и литературы	5.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	04.06.2024

## Оценочные материалы

Оценочные материалы по программе профессиональной переподготовки размещены на платформе СДО и включают следующие оценочные средства: задания в тестовой форме, практическая работа.

### Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной и итоговой аттестации

1. Внешний признак финансовой устойчивости – это \_\_\_\_\_.

Выберите один ответ:

1. платежеспособность
2. инфляция менее 7%
3. наличие свободных денежных средств

2. Для гостиниц с количеством номеров \_\_\_\_\_ разрешено хранить в одном помещении чистое и грязное постельное белье

Выберите один ответ:

1. 50 и менее
2. 50 и более
3. 70 и менее
4. 70 и более

3. № 301 – CL AE – данное сокращение означает, что номер: \_\_\_\_\_.

Выберите один ответ:

1. свободный, убранный, проверенный
2. чистый номер, готовый к заезду
3. номер занят, чистый

4. Рыночная цена считается \_\_\_\_\_ тогда, когда она определяет тот уровень, при котором продавец еще согласен продать, а покупатель уже готов купить товар.

Выберите один ответ:

1. сбалансированной ценой
2. ценой равновесия
3. ценой противоречия
4. самостоятельной ценой

5. Верны ли следующие суждения?

А. Разность между общей ценностью продукта для клиента и общими потребительскими издержками составляет воспринимаемую им ценность продукта.

Б. Цена служит денежным выражением ценности гостиничного продукта, что определяет ее центральную роль в конкурентном обмене?

Выберите один ответ:

1. Верно только А
2. Верно только Б
3. Оба суждения неверны
4. Оба суждения верны

6. Верны ли следующие суждения?

А. Конгресс-центры и конгресс-отели имеют возможность для удовлетворения любых запросов групп, приезжающих для различных встреч и проведения съездов.

Б. От вилл коттеджи отличаются более скромными размерами здания и территории, а также более демократичным внутренним убранством.

Выберите один ответ:

1. Верно только А
2. Верно только Б
3. Оба суждения неверны
4. Оба суждения верны

### **Примеры заданий для практической работы**

1. Выполните задания:

1. Перечислите основные правила работы с входящей корреспонденцией в гостинице.

2. Какие средства необходимы сотруднику телефонной службы для приема и передачи информации?

3. Какие правила должен соблюдать оператор при приеме звонка?

4. Охарактеризуйте способы побудки в отелях.

5. Какие ошибки допускают сотрудники телефонной службы?

2. Выполните задания:

Задание 1. Заполните схему «Стадии формирования лояльности».

Задание 2. Заполните таблицу «Факторы, влияющие на формирование клиентской лояльности».

Задание 3. Ответьте на вопрос: Какие типовые программы лояльности Вам известны? Перечислите их основные достоинства и недостатки.