Специальность по ТОП-50

**43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

Минимальные требования к результатам освоения основных видов деятельности образовательной программы среднего профессионального образования по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**

**1. Требования к знаниям, умениям, практическому опыту**

|  |  |
| --- | --- |
| Основной вид деятельности | Требования к знаниям, умениям, практическому опыту |
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | **знать:**  законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;  стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;  методы планирования труда работников службы приема и размещения;  **уметь:**  планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;  проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;  выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;  организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;  контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;  **иметь практический опыт в:**  разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;  планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей. |
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания | **знать:**  задачи, функции и особенности работы службы питания;  технологии организации процесса питания;  требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;  специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;  критерии и показатели качества обслуживания;  **уметь:**  осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;  оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;  анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;  использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;  контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания;  **иметь практический опыт в:**  разработке операционных процедур и стандартов службы питания;  планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы питания. |
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | **знать:**  структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;  принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;  сервисные стандарты housekeeping;  санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;  порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;  принципы управления материально-производственными запасами;  методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;  требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;  систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;  **уметь:**  планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;  организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;  рассчитывать нормативы работы горничных;  контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;  **иметь практический опыт в:**  разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда  планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |
| Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | **знать:**  структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;  способы управления доходами гостиницы;  особенности спроса и предложения в гостиничном деле;  особенности работы с различными категориями гостей;  методы управления продажами с учётом сегментации;  способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;  особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;  каналы и технологии продаж гостиничного продукта;  ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;  принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;  методы максимизации доходов гостиницы;  критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;  виды отчетности по продажам;  **уметь:**  осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;  выделять целевой сегмент клиентской базы;  собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;  ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;  разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;  выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;  планировать и прогнозировать продажи;  проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;  **иметь практический опыт в:**  планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;  разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;  выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;  определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. |

**2. Требования к материально-техническим условиям**

**Перечень кабинетов**, лабораторий, мастерских, тренажеров, тренажерных комплексов и др., обеспечивающих проведение всех предусмотренных образовательной программой видов занятий, практических и лабораторных работ, учебной практики, выполнение курсовых работ, выпускной квалификационной работы.

Перечень кабинетов, лабораторий, мастерских и других помещений

Кабинеты:

гуманитарных и социально-экономических дисциплин;

иностранного языка;

менеджмента и управления персоналом;

правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;

экономики и бухгалтерского учета;

инженерных систем гостиницы;

безопасности жизнедеятельности и охраны труда;

Лаборатории и тренинговые кабинеты:

информатики и специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения;

гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);

стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Спортивный комплекс:

спортивный зал;

открытый стадион широкого профиля с элементами полосы препятствий;

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

Залы:

библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет;

актовый зал.

**Материально-техническое оснащение** лабораторий, мастерских и баз практики по профессии (специальности)

Образовательная организация, реализующая программу по (профессии) специальности 43.02.14 Гостиничное дело должна располагать материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической работы обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам. Минимально необходимый для реализации ООП перечень материально- технического обеспечения, включает в себя следующее

**Требования к материально-техническому обеспечению учебно-производственной мастерской**

информатики и специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения

**Основное и вспомогательное технологическое оборудование**

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во единиц  на 15 рабочих мест |
|  | Персональный компьютер | 15 шт. |

**Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь**

Таблица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения | Кол-во единиц  на 15 рабочих мест | |
| для индивидуального пользования | для группового использования |
| 1. | **Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra и др.)** | 1 программа на сервере |  |

Требования к материально-техническому обеспечению учебно-производственной мастерской

гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

Таблица 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во единиц  на 15 рабочих мест |
|  | Кровать одноместная | 2 шт. |
|  | Прикроватные тумбочки | 2 шт. |
|  | Настольная лампа (напольный светильник) | 1 шт. |
|  | Бра | 2 шт. |
|  | Мини – бар | 1 шт. |
|  | Стол | 1 шт. |
|  | Кресло | 2 шт. |
|  | Стул | 1 шт. |
|  | Зеркало | 1 шт. |
|  | Шкаф | 1 шт. |
|  | Телефон | 1 шт. |
|  | Верхний светильник | 1 шт. |
|  | Кондиционер | 1 шт. |
|  | Телевизор | 1 шт. |
|  | Гладильная доска | 1 шт. |
|  | Утюг | 1 шт. |
|  | Пылесос | 1 шт. |
|  | Душевая кабина | 1 шт. |
|  | Унитаз | 1 шт. |
|  | Раковина | 1 шт. |
|  | Зеркало | 1 шт. |

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

Таблица 4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения | Кол-во единиц  на 15 рабочих мест | |
| для индивидуального пользования | для группового использования |
| 1. | Одеяло |  | 2 шт. |
| 2. | Подушка |  | 2 шт. |
| 3. | Покрывало |  | 2 шт. |
| 4. | Комплект постельного белья |  | 2 шт. |
| 5. | Шторы |  | 2 шт. |
| 6. | Напольное покрытие |  | 1 шт. |
| 7. | Укомплектованная тележка горничной |  | 1 шт. |
| 8. | Ершик для унитаза |  | 1 шт. |
| 9. | Ведерко для мусора |  | 1 шт. |
| 10. | Держатель для туалетной бумаги |  | 1 шт. |
| 11. | Стакан |  | 2 шт. |
| 12. | Полотенце для лица |  | 2 шт. |
| 13. | Полотенце для тела |  | 2 шт. |
| 14. | Полотенце для ног |  | 2 шт. |
| 15. | Салфетка на раковину |  | 2 шт. |
| 16. | Полотенце коврик |  | 1 шт. |
| 17. | Санитарно – гигиенические принадлежности |  | 2 шт. |

Требования к материально-техническому обеспечению учебно-производственной мастерской

стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

Таблица 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во единиц  на 15 рабочих мест |
|  | Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, **Libra и др.)** | 1 программа на сервере |
|  | Персональный компьютер | 1 шт. |
|  | Стойка ресепшн | 1 шт. |
|  | Телефон | 1 шт. |
| 5. | Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) | 1 шт. |
| 6. | Мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт) | 1 шт. |
| 7. | Сейф | 1 шт. |
| 8. | POS-терминал | 1 шт. |
| 9. | Шкаф для папок | 1 шт. |
| 10. | Детектор валют | 1 шт. |
| 11. | Терминал для создания электронных ключей | 1 шт. |

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

Таблица 6

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения | Кол-во единиц  на 15 рабочих мест | |
| для индивидуального пользования | для группового использования |
|  | Лотки для бумаги |  | 3 шт. |

**Требования к оснащению процесса демонстрационного экзамена по осваиваемым модулям**

Для демонстрационных экзаменов по модулям оснащаются рабочие места исходя из выбранной образовательной организацией технологии их проведения и содержания заданий.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Позиция Перечня | **Учебные материалы** | **Год издания** | **Издательство** | **Рецен-зирование** | **Примечания** |

3. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 48. | Специалист по гостеприимству | Брашнова Д.Г. Гостиничный сервис и туризм | 2012 | «Издательский Дом «Альфа-М» | Есть | Целесообразна дополнительная экспертиза в соответствии с ФГОС |
| Голубев А.П., Бессонова Е.И., Смирнова И.Б. Английский язык для специальностей туризма и сервиса | 2015  (2-е изд. ст.) | ОИЦ «Академия» | Есть |
| Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания | 2013  (2-ое изд.) | ОИЦ «Академия» | Есть |
| Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. Практикум | 2012  (1-ое изд.) | ОИЦ «Академия» | Есть |
| Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг | 2016  (2-ое изд. ст) | ОИЦ «Академия» | Есть |
| Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах | 2015  (2-ое изд. ст.) | ОИЦ «Академия» | Есть |
| Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей | 2016  (2-ое изд. ст.) | ОИЦ «Академия» | Есть |
| Крутик А.Б. Предпринимательство в сфере сервиса | 2014  (3-е изд. ст.) | ОИЦ «Академия» | Есть |
| Мазурина О.Б., Можаева Н.Г., Петрова И.В. Английский язык для индустрии гостеприимства | 2012 | «Издательский Дом «Альфа-М» |  |
| Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии | 2012 | «Издательский Дом «Альфа-М» |  |
| Матюхина Ю.А. Экскурсионная деятельность | 2012 | «Издательский Дом «Альфа-М» |  |
| Павлова Н.В. Администратор гостиницы | 2014  (2-е изд. ст.) | ОИЦ «Академия» | Есть |
| Петрова Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности | 2014  (3-е изд. ст.) | ОИЦ «Академия» | Есть |
| Полевая М.В., Третьякова А.Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе | 2014  (1-ое изд.) | ОИЦ «Академия» | Есть |
| Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания | 2014  (1-ое изд.) | ОИЦ «Академия» | Есть |
| Усов В.В. Деловой этикет | 2014  (7-е изд. ст.) | ОИЦ «Академия» | Есть |
| 49. | Повар-кондитер | Андросов В.П., Пыжова Т.В., Еськова Л.Е. Производственное обучение профессии «Кондитер»: в двух частях. Часть1/Часть | 2016  (5-е изд. ст.) | ОИЦ «Академия» | Есть | Запланирована разработка нового ФГОС на специальность  Целесообразна дополнительная экспертиза в соответствии с ФГОС |

**4. Структура образовательного процесса**

### Примерный учебный план по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Индекс | Компоненты программы | Максимальная учебная нагрузка обучающегося (час./нед.) | Обязательные аудиторные учебные занятия | | | Рекомен-дуемый курс изучения |
|  |  | всего | в том числе | |
| лабора-торных и практи-ческих занятий | курсовой проект (работа)  (для спец-тей) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Обязательная часть учебных циклов и практика | | \*\*\* | 4464 | \*\*\* | \*\*\* |  |
| ОГСЭ.00 | Общий гуманитарный и социально-экономический цикл |  | 464 | 376 | \*\*\* |  |
| ОГСЭ.01 | Основы философии |  | 38 | 6 |  | 1 |
| ОГСЭ.02 | История |  | 38 | 8 |  | 1 |
| ОГСЭ.03 | Иностранный язык в профессиональной деятельности |  | 180 | 180 |  | 1,2 |
| ОГСЭ.04 | Физическая культура |  | 162 | 162 |  | 1,2,3 |
| ОГСЭ 05 | Психология общения |  | 46 | 20 |  | 1,2 |
| ЕН.00 | Математический и общий естественнонаучный цикл | \*\*\* | 146 | 120 | \*\*\* |  |
| *ЕН.01.* | Информатика и информационные технологии в профессиональной деятельности |  | 146 | 120 |  | \* |
| ОП. 00 | Общепрофессиональный цикл | \*\*\* | 620 | 260 | \*\*\* |  |
| ОП 01. | Менеджмент и управление персоналом в гостиничном **сервисе** |  | 100 | 36 |  | \* |
| ОП 02. | Основы маркетинга гостиничных услуг |  | 84 | 28 |  |  |
| ОП 03. | Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности |  | 56 | 24 |  |  |
| ОП 04. | Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия |  | 104 | 36 |  |  |
| ОП 05. | Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия |  | 52 | 20 |  |  |
| ОП 06. | Иностранный язык **(второй)** |  | 106 | 106 |  |  |
| ОП 07. | Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного **бизнеса** |  | 44 | 10 |  |  |
| ОП 08 | БЖ |  | 74 | \*\*\* | \*\*\* | \* |
| П.00 | Профессиональный цикл | \*\*\* | 1738 | \*\*\* | \*\*\* |  |
| ПМ. 00 | Профессиональные модули | \*\*\* |  |  |  |  |
|  | В том числе:  - МДК; | \*\*\* | 658 | \*\*\* | \*\*\* |  |
| - учебная, 12 нед.  производственная практика 9 нед., промежуточная аттестация 5 нед. | 26 нед. | 936 |  |  |  |
| **ПМ. 01** | **Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения** |  | **152** | **68** | 24 |  |
| МДК.01.01 | Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения |  | 114 | 32 | 24 |  |
| МДК.01.02 | Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения |  | 38 | 38 |  |  |
| УП. 01.01 | Учебная практика | 2 | 72 |  |  |  |
| ПП. 01.01 | Производственная практика | 2 | 72 |  |  |  |
| **ПМ. 02** | **Организация деятельности сотрудников службы питания** |  | 152 | 76 |  |  |
| МДК.02.01 | Организация деятельности службы |  | 114 | 40 |  |  |
| МДК 02.02 | Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания |  | 38 | 38 |  |  |
| УП. 02.01 | Учебная практика | 2 | 72 |  |  |  |
| ПП. 02.01 | Производственная практика | 3 | 108 |  |  |  |
| **ПМ. 03** | **Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** |  | **156** | **68** | **24** |  |
| МДК.03.01 | Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |  | 122 | 32 | 24 |  |
| МДК 03.02 | Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда |  | 34 | 34 |  |  |
| УП. 03.01 | Учебная практика | 2 | 72 |  |  |  |
| ПП. 03.01 | Производственная практика | 2 | 72 |  |  |  |
| **ПМ. 04** | **Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** |  | **144** | **76** |  |  |
| МДК04.01 | Организация бронирования и продаж гостиничного продукта |  | 108 | 40 |  |  |
| МДК 04.02 | Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж |  | 36 | 36 |  |  |
| УП. 04.01 | Учебная практика | 2 | 72 |  |  |  |
| ПП. 04.01 | Производственная практика | 2 | 72 |  |  |  |
| ПМ 05 | Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих *(для специальностей СПО)* |  | 54 |  |  |  |
| УП. 04\*\* | Учебная практика | 4 | 144 |  |  | \*\*\* |
|  | Промежуточная аттестация 5 нед. |  | 180 |  |  |  |
| **ПДП.00** | **Преддипломная практика** *(для специальностей СПО)*  *6 нед.* |  | 144 |  |  |  |
| Вариативная часть  (распределение по учебным циклам определяется образовательной организацией самостоятельно) | |  | 1280 |  |  |  |
| **ГИА.00** | **Государственная итоговая аттестация** |  | 216 |  |  |  |
| Итого | | 4464 | |  |  |  |