

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Лесняк Елена Николаевна

Должность: Директор

Дата подписания: 24.02.2022 14:45:56

Уникальный программный ключ:

4f8763c0f69fcc0b76a554a96bba130b42804b17309309a0b8cc857177303948

ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы гостиничного дела» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и направлена на формирование **общих компетенций**, включающих себя способность:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

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

и профессиональных компетенций, соответствующих основным видам профессиональной деятельности:

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

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

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

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

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: общепрофессиональный цикл

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

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

- применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;
- анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения;
- обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;
- применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;
- организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания;
- организовывать работу функциональных служб гостиничного комплекса;
- обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе;
- анализировать потребности различных групп гостей;
- грамотно заполнять бланки документов и вести отчетную документацию.
- использовать методы выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы;
- применять приемы работы с жалобами потребителей;
- использовать основные коммуникативные техники общения с потребителем и в коллективе.

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

- теоретические основы гостиничной деятельности, теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений;
- правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;
- основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;
- организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения;
- особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы;
- правила предоставления гостиничных услуг, формы и методы обслуживания гостей;
- технологию обслуживания гостей на различных этапах гостиничного цикла;
- требования к эксплуатации номерного фонда гостиниц;
- профессиональные стандарты обслуживания;
- квалификационные требования к персоналу.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 112 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 88 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 10 часов;

консультации – 8 часов

промежуточная аттестация – 6 часов