


Частное образовательное учреждение высшего образования  
Центросоюза Российской Федерации  
**СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ  
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

СОГЛАСОВАНО

  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
«06» сентября 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института

  
\_\_\_\_\_  
С.А. Городкова  
«06» сентября 2016 г.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ  
СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

по специальности **43.02.11 Гостиничный сервис**

Квалификация выпускника  
**Менеджер**

Нормативный срок освоения программы – на базе среднего (полного) Общего образования – 1 год 10 месяцев, на базе основного общего образования – 2 года 10 месяцев.

Разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014 № 475 (зарегистрировано в Минюсте России 26.06.2014 № 32876). Обсуждена и одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма протокол от 05.09.2016 г. № 1.

Чита 2016

## Характеристика профессиональной деятельности выпускника

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

**Объектами профессиональной деятельности** выпускников являются:

организация процесса предоставления услуг;

запросы потребителей гостиничного продукта;

процесс предоставления услуг;

технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;

средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;

первичные трудовые коллективы.

Менеджер готовится к следующим **видам деятельности** (по базовой подготовке):

Бронирование гостиничных услуг.

Прием, размещение и выписка гостей.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Продажи гостиничного продукта.

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих («Администратор гостиницы»).

Менеджер готовится к следующим **видам деятельности** (по углубленной подготовке):

Бронирование гостиничных услуг.

Прием, размещение и выписка гостей.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Продажи гостиничного продукта.

Управление персоналом.

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих («Администратор гостиницы»).

### **Требования к результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена:**

Менеджер (базовой подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Менеджер (базовой подготовки) должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

Прием, размещение и выписка гостей.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Продажи гостиничного продукта.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Менеджер (углубленной подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

Менеджер (углубленной подготовки) должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

Прием, размещение и выписка гостей.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала

хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Продажи гостиничного продукта.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ПК 4.5. Принимать участие в проведении маркетинговых исследований.

Управление персоналом.

ПК 5.1. Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.

ПК 5.2. Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.

ПК 5.3. Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.4. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.

ПК 5.5. Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

**Сведения о профессорско-преподавательском составе**

Реализация программы подготовки специалистов среднего звена обеспечивается

педагогическими работниками университета, а также лицами, привлекаемыми к реализации ППСЗ на условиях гражданско-правового договора, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины.

Опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

#### Материально-техническое обеспечение

43.02.11) Гостиничный сервис		
Наименование аудитории	Номер аудитории	Оснащение
безопасности жизнедеятельности	410	Противогаз, огнетушитель, видеопроектор «Sharp», телевизор «Toshiba», мультимедийный проектор «Toshiba TDP – S8», подставка под телевизор, экран, учебная доска, стол преподавателя, кафедра, стул ученический, шкаф, жалюзи, стол ученический
лингафонный кабинет; кабинет иностранных языков	433-а 433-б	Телевизор (Sonu), колонки (Microlab), коммутаторна 16 рабочих мест, Лингафонный кабинет / комп. стол, ПК, монитор 17, рабочее место ученика/стол полукабинка, телевизор 32 (LG 32LG3000 Full HD), Телевизор LEDTV (Samsung), телевизор (Hitachi), колонки активные (Genius G), видеоплеер (LG), монитор (Acer 17 AL), проигрыватель (Samsung DVD-P 244), сканер (HEWLETT-PACKARD), видеомagneтофон (Soni), магнитофон (Hitachi), магнитофон (Panasonic), телефон (Texet TX 227), стол компьютерный, шкаф-купе, стол письменный, соединитель угловой, стеллаж со стеклянной дверцей, стеллаж с глухой дверцей, стеллаж открытый, стол преподавательский, компьютерный стол для преподавателя, специализированный стол – полукабинка (индивидуальный цифровой пульт управления с ЖК-дисплеем и функцией цифрового спец. магнитофона, наушники с микрофоном), стул кожаный
Тренинговый кабинет «Служба бронирования гостиничных услуг»; Кабинет организации деятельности службы бронирования; Кабинет организации продаж гостиничного	103	Оснащены современными компьютерами с соответствующим программным обеспечением (с комплектом программного обеспечения в области информатики)

продукта; Кабинет организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.		
Тренинговый кабинет «Служба приема и размещения гостей» Кабинет организации гостиничного дела	115	Компьютер, проектор, экран, стол ученический, стул ученический, доска ученическая, стойка ресепшин, часы настенные, стенды. Оснащены современными компьютерами с соответствующим программным обеспечением (с комплектом программного обеспечения в области информатики)
Спортивный зал	300	Манипулятор мышь (121678000230, 125060101906, 121678000230), телефон (9366), вентилятор “Орбита” (№ 38,39), музыкальный центр (SONY RX 99Panasonic), радиомикрофоны (“ТАКАУ”), пылесос PHILIPS, SAMSUNG. <b>Спортивный инвентарь:</b> мяч волейбольный, мяч футбольный, мяч баскетбольный, лыжи беговые, скакалка, обруч, ракетка для бадминтона и настольного тенниса, маты гимнастические, сектор для прыжков в высоту, форма для сборных команд по волейболу, баскетболу и мини-футболу, сектор для дартса, беговая дорожка, Винтовка пневматическая, Открытая площадка для занятий легкой атлетикой
Компьютерные классы	108, 303, 305, 307	Оснащены современными компьютерами с соответствующим программным обеспечением (с комплектом программного обеспечения в области информатики)
Кабинет организации гостиничного дела (Гостиничный люкс)		Кровать двуспальная, тумбочки прикроватные, шкаф платяной, диван угловой, кресло, стенка-горка, телевизор, тумба, офисный стол, кухонный гарнитур, холодильник.