

АННОТАЦИИ ПРОГРАММ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

Русский язык

Содержание дисциплины охватывает изучение студентами следующих вопросов: Язык и речь. Основные единицы языка. Понятие о литературном языке и языковой норме. Фонетические единицы языка. Ударение. Орфоэпические нормы. Варианты русского литературного произношения. Фонетические средства речевой выразительности. Слово, его лексическое значение. Лексические и фразеологические единицы русского языка. Лексико-фразеологическая норма, ее варианты. Изобразительно-выразительные возможности лексики и фразеологии. Использование профессиональной лексики и научных терминов. Лексические ошибки и их исправление. Ошибки в употреблении фразеологизмов и их исправление. Афоризмы. Способы словообразования. Особенности словообразования профессиональной лексики и терминов. Словообразовательный анализ общеупотребительной лексики. Морфемный анализ слов. Морфологический разбор частей речи. Основные синтаксические единицы. Словосочетание и предложение. Простые, сложные и осложненные предложения. Актуальное членение предложения. Выразительные возможности русского синтаксиса. Синтаксический разбор. Конструирование текста. Принципы русской орфографии. Принципы русской пунктуации. Цитирование. Орфографический и пунктуационный разбор. Текст и его структура. Функциональные смысловые типы речи. Функциональные стили литературного языка. Особенности построения текста разных стилей. Стилистический разбор.

Литература

Содержание дисциплины охватывает изучение студентами следующих вопросов: Периодизация русской литературы. Основные направления развития русской литературы и их отличительные черты. Эстетические и нравственно-философские достижения русской литературы, ее общественное значение. Общее понятие об историко-литературном процессе. Искусство чтения и понимания художественных текстов.

Русская литература конца XVIII- начала XIX веков: Особенности лирики классицизма. Творчество Г.Р. Державина. Традиции и новаторство в поэзии Г.Р. Державина. Романтизм в русской литературе. Творчество В.А. Жуковского. Баллады и элегии.

Русская литература первой половины XIX в.: Жизнь и творчество А.С. Пушкина: основные этапы. Мир лирики А.С. Пушкина. Роман в стихах «Евгений Онегин». Жизнь и творчество М.Ю. Лермонтова. Особенности лирики Лермонтова. «Герой нашего времени» М.Ю. Лермонтова как нравственно-психологический роман. Жизнь и творчество Н.В. Гоголя. Поэма «Мертвые души».

Русская литература второй половины XIX в.: Жизнь и творчество А.Н. Островского. Жизнь и творчество И.А. Гончарова. Роман «Обломов». Жизнь

и творчество И.С. Тургенева. Роман «Отцы и дети». Ф.И. Тютчев – поэт-философ русской литературы. Своеобразие лирики А.А. Фета: поэзия-впечатление. Жизнь и творчество Н.А. Некрасова. Тема гражданственности в лирике поэта. Поэма «Кому на Руси жить хорошо» (обзорное изучение). Характер и судьба русского человека в изображении Н.С. Лескова. Жизнь и творчество М.Е. Салтыкова-Щедрина. Жизнь и творчество Ф.М. Достоевского. Роман «Преступление и наказание». Жизнь и творчество Л.Н. Толстого. Философские и эстетические взгляды писателя. Роман-эпопея «Война и мир».

Русская литература конца XIX – начала XX в.: Жизнь и творчество А.П. Чехова. Рассказы А.П. Чехова. Рассказы И.А. Бунина. Любовь в изображении И.А. Бунина. Мастерство психологического анализа в прозе А.И. Kupрина.

Русская литература первой половины XX в.: Поэзия серебряного века. Поэты-символисты. Акмеизм в русской литературе. Эстетика футуризма. Творчество Н.С. Гумилева. Творчество М.А. Шолохова. Роман-эпопея «Тихий Дон» (обзор). Самобытность творчества А.П. Платонова. Своеобразие писательского стиля М.А. Булгакова. Роман «Белая гвардия».

Русская литература второй половины XX в.: Лирика Б.Л. Пастернака. Жизнь и творчество А.Т. Твардовского. Судьба и творчество А.И. Солженицына. Творчество В.П. Астафьева (обзор). Творчество Василя Быкова. Разносторонность творческой личности В.М. Шукшина. Жизнь и творчество Б.Ш. Окуджавы. Жизнь и творчество В.С. Высоцкого. Лирика И.А. Бродского. Проза последних десятилетий.

Зарубежная литература: В. Шекспир. Обзор творчества. Трагедия «Ромео и Джульетта». Любовь главных героев трагедии, их гибель как искупление грехов предков.

Иностранный язык

Содержание дисциплины включает изучение культуры и традиций стран изучаемого языка, правил речевого этикета, повседневно-обиходной и официальной лексики, а также основные способы и приемы отбора речевого материала в соответствии с различными видами речевого общения. Содержание дисциплины направлено на совершенствование комплекса общекультурных и профессиональных компетенций по практическому овладению иностранным языком в соответствии с международными стандартами и с учетом специфики направления «Товароведение и экспертиза качества товаров» для решения коммуникативных задач в сфере повседневного и профессионального общения.

История

Объектом изучения дисциплины являются основные вехи цивилизованного развития России и мира. Материал по истории представляется в контексте всемирной истории, что позволяет глубже проследить исторический путь страны в его своеобразии и принадлежности к мировому развитию. История России излагается в специальных темах. В то же время проводится сопоставительное рассмотрение отдельных процессов и явлений отечественной и всеобщей истории, таких, как социально-

экономические отношения в странах Европы и на Руси в раннее средневековье, политическая раздробленность и формирование центральных государств, отношения светской и церковной власти, история сословно-представительных органов, становление абсолютизма, индустриализация др. Особое внимание уделяется характеристике истории нашей страны в контексте мировой истории XX в. Изучение вопросов истории международных отношений и внешней политике России (СССР), материалы всеобщей и отечественной истории в темах о первой мировой войне, второй мировой войне и Великой Отечественной войне советского народа объединяются.

При изучении курса истории у студентов формируются целостное представление об истории человеческого общества, о месте в ней истории России, населяющих ее народов; умения анализировать и оценивать события прошлого и настоящего, определять свое отношение к ним.

Обществознание

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением наиболее важных наук об обществе: социологии, психологии, экономики, политологии, культурологии, права, их наиболее общих закономерностях и категориях, проблемах и функциях.

География

Содержание программы по дисциплине ориентируется, прежде всего, на формирование общей культуры и мировоззрения студентов, а также на решение задач социализации личности, включает сочетает в себе элементы общей географии и комплексного географического страноведения.

Основу содержания программы составляют следующие ведущие идеи: создание системы географических знаний об основных географических понятиях, географических особенностях природы, населения и хозяйства разных территорий; формирование умений ориентироваться на местности, использовать географическую карту; применять разнообразные источники географической информации для проведения наблюдений за природными, социально-экономическими и геоэкологическими объектами, процессами и явлениями, их изменениями под влиянием разнообразных факторов; составлять комплексную географическую характеристику регионов и стран мира; таблицы, картосхемы, диаграммы, простейшие карты, модели, отражающие географические закономерности различных явлений и процессов, их территориальные взаимодействия; сопоставлять географические карты различной тематики.

Естествознание Освоение учебной дисциплины «Естествознание» базируется на знаниях обучающихся, полученных при изучении дисциплин «Химия», «Физика», «Биология». Содержание дисциплины позволяет сформировать у студентов такие понятия как естественнонаучный метод познания, эволюция Вселенной, Солнечная система, галактика, периодический закон, химическая связь, химическая реакция, макромолекула, клетка, ДНК, вирус, биологическая эволюция, биоразнообразие, уровни организации живой материи; атомно-молекулярное строение вещества, существование электромагнитного поля и взаимосвязь электрического и магнитного полей,

волновые и корпускулярные свойства света, необратимость тепловых процессов, разбегание галактик, зависимость свойств вещества от структуры молекул, зависимость скорости химической реакции от температуры и катализаторов, клеточное строение живых организмов, роль ДНК как носителя наследственной информации, эволюцию живой природы, превращения энергии и вероятностный характер процессов в живой и неживой природе, взаимосвязь компонентов экосистемы, влияние деятельности человека на экосистемы; развития энергетики, транспорта и средств связи, получения синтетических материалов с заданными свойствами, создания биотехнологий, лечения инфекционных заболеваний, охраны окружающей среды.

Физическая культура

Содержание дисциплины позволяет последовательно решать задачи физического воспитания на протяжении всего времени обучения, формируя целостное представление об оздоровительной физической культуре, её возможностях в повышении работоспособности и улучшении состояния здоровья, воспитании личности, способной к самостоятельной, творческой деятельности, а так же повышать уровень знаний, умений и навыков по различным видам спорта.

Основы безопасности жизнедеятельности

Содержание дисциплины «Основы безопасности жизнедеятельности» предусматривает подготовку студентов к поведению в опасных и чрезвычайных ситуациях природного, техногенного и социального характера во всех сферах их жизнедеятельности и предполагает формирование знаний, выработку умений распознавать и оценивать опасные и вредные факторы среды обитания человека и определять способы защиты от них, оказывать первую медицинскую помощь при различных видах травм. Тематически содержание курса включает в себя основные разделы: безопасность и защита человека в опасных и чрезвычайных ситуациях; основы медицинских знаний; основы здорового образа жизни; основы военной службы.

Математика

Дисциплина содержит основные разделы математики и позволяет освоить стандартные приемы решения рациональных и иррациональных, показательных, логарифмических, тригонометрических уравнений и неравенств и их систем; сформировать представление об основных идеях и методах математического анализа; овладеть знаниями о плоских и пространственных геометрических фигурах, их основных свойствах; сформировать представление о процессах и явлениях, имеющих вероятностный характер, умение находить и оценивать вероятности наступления событий в простейших практических ситуациях.

Информатика и ИКТ

Учебная дисциплина является естественнонаучной, формирующей базовые знания, необходимые для освоения других дисциплин.

В основе программы лежит установка на формирование у студентов системы базовых понятий информатики и представлений об информационных технологиях, а также выработка умений применять их для решения

жизненных задач. Программа трактует базовый курс информатики как дисциплину, направленную, с одной стороны, на формирование теоретической базы, с другой – на овладение обучающимися конкретными навыками использования компьютерных технологий в различных сферах человеческой деятельности.

Экономика Основу данной программы составляет содержание, согласованное с требованиями федерального компонента стандарта среднего (полного) общего образования базового уровня. При изучении дисциплины у студентов формируются знания о функции денег, банковской системе, причинах различий в уровне оплаты труда, основные виды налогов, организационно-правовых формах предпринимательства, видах ценных бумаг, факторах экономического роста; действие рыночного механизма, основные формы заработной платы и стимулирования труда, инфляцию, основные статьи госбюджета России, экономический рост, глобализацию мировой экономики; взаимовыгодность добровольного обмена, причины неравенства доходов, виды инфляции, проблемы международной торговли.

После изучения дисциплины обучающиеся могут использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни: для получения и оценки экономической информации; составления семейного бюджета; оценки собственных экономических действий в качестве потребителя, члена семьи и гражданина.

Право

При изучении данной дисциплины студенты знакомятся с основными положениями Конституции Российской Федерации, права и свобода человека и гражданина, механизмы их реализации, понятие правового регулирования в сфере профессиональной деятельности, законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности. Право социальной защиты граждан. Понятие дисциплинарной и материальной ответственности работника. Виды административных правонарушений и административной ответственности. Нормы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения споров. После изучения дисциплины студенты могут использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни: при работе с конкретными нормативно-правовыми актами; при анализе различных жизненных ситуаций с точки зрения их соответствия нормам права, при распознавании случаев нарушения правовых норм и наступления юридической ответственности.

Основы философии

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов: основные категории и понятия философии. Роль философии в жизни человека и общества. Основы философского учения о бытии, сущность процесса познания. Основы научной, философской и религиозной картин мира. Условия формирования личности. Свобода и ответственность за сохранение жизни, культуры, окружающей среды. Социальные и этические проблемы, связанные с развитием и использованием достижений науки, техники и

технологий.

История

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов: основные направления развития ключевых регионов мира на рубеже веков (XX и XXI вв.). Сущность и причины локальных, региональных, межгосударственных конфликтов в конце XX - начале XXI вв. Основные процессы (интеграционные, поликультурные, миграционные и иные) политического и экономического развития ведущих государств и регионов мира. Назначение ООН, НАТО, ЕС и других организаций и основные направления их деятельности. Роль науки, культуры и религии в сохранении и укреплении национальных и государственных традиций. Содержание и назначение важнейших нормативных правовых и законодательных актов мирового и регионального значения.

Иностранный язык

Содержание дисциплины включает изучение культуры и традиций стран изучаемого языка, правил речевого этикета, повседневно-обиходной и официальной лексики, а также основные способы и приемы отбора речевого материала в соответствии с различными видами речевого общения. Содержание дисциплины направлено на совершенствование комплекса общекультурных и профессиональных компетенций по практическому овладению иностранным языком в соответствии с международными стандартами и с учетом специфики направления сферы туризма для решения коммуникативных задач в сфере повседневного и профессионального общения.

Физическая культура

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека. Основы здорового образа жизни.

Информатика и информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности

Основные понятия автоматизированной обработки информации. Общий состав и структура персональных электронно-вычислительных машин и вычислительных систем. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности. Методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации. Базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности. Основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности.

Менеджмент.

Содержание дисциплины охватывает изучение студентами следующих вопросов: сущность и характерные черты современного менеджмента, история его развития; факторы внешней и внутренней среды организации; основные виды организационных структур, принципы и правила их проектирования; процесс принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента в рыночной экономике: организация, планирование,

мотивация и контроль деятельности экономического субъекта; система методов управления; виды управленческих решений и методы их принятия; стили управления; сущность и основные виды коммуникаций.

Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

Содержание дисциплины охватывает изучение студентами следующих вопросов: цели и задачи правового обеспечения в гостиничном сервисе. Система нормативных источников в сфере гостиничного сервиса. Основы и направления государственного регулирования в гостиничном сервисе. Предпринимательство в гостиничном сервисе. Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса. Квалификационные требования к лицам, работающим в организациях гостиничного сервиса. Служебный этикет. Корпоративная культура. Оказание основных гостиничных услуг и заключение договоров. Комплекс услуг, представляемых населению в гостиничном сервисе. Существенные условия договора оказания гостиничных услуг. Обеспечение безопасности и медико-санитарное обслуживание. Факторы риска гостиничного сервиса. Функции правоохранительных органов по защите имущественных и личных неимущественных прав проживающих.

Экономика организаций

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением специальной финансовой терминологии, особенностей финансовых отношений предприятий и принципах их организации, знанием порядка формирования финансовых ресурсов предприятия, механизма формирования и распределения прибыли, умением определять эффективность использования имущества и источников формирования имущества предприятия, оценивать финансовое состояние предприятия, его кредитоспособность.

Бухгалтерский учет

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов бухгалтерского учета, сущность и задачи, понятие о финансовом и управленческом учете, законодательство и нормативное регулирование бухгалтерского учета в РФ, предметы и методы бухгалтерского учета, бухгалтерский баланс и его строение; план счетов; счета и двойная запись; документация и инвентаризация; формы бухгалтерского учета; организация бухгалтерского учета; международные стандарты бухгалтерского учета и адаптация к ним российской системы учета; уставный капитал, основные средства, нематериальные активы, финансовые вложения, материально-производственные запасы, расчеты с персоналом по оплате труда, затраты на производство продукции (работ, услуг), готовая продукция и ее продажа, денежные средства, кредиты и займы, расчеты, инвестиции, внешнеэкономическая деятельность, финансовые результаты; учетная политика организации; бухгалтерская отчетность, ее состав; особенности учета на малом предприятии.

Здания и инженерные системы гостиниц

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением следующих вопросов: основы конструктивных решений и технической эксплуатации гостиниц и туристских комплексов. Основные принципы проектирования гостиничных комплексов. Архитектурно-планировочные решения гостиниц и туристских комплексов.

Техническая эксплуатация гостиничных предприятий. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туркомплексов. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы гостиниц.

Профессиональное технологическое оборудование. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц. Интерьер и его влияние на качество обслуживания. Световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиницы. Мебель и декоративное оформление помещений в гостинице.

Охрана труда и обеспечение безопасных условий труда Охрана труда и обеспечение безопасных условий труда.

Безопасность жизнедеятельности

Реализация основной образовательной программы предполагает изучение студентами наряду с социально-гуманитарными, естественнонаучными и специальными дисциплинами ряда общепрофессиональных дисциплин, одной из которых является «Безопасность жизнедеятельности».

Целями освоения дисциплины «Безопасность жизнедеятельности» являются формирование у студентов системы взглядов в области безопасности жизнедеятельности при подготовке к профессиональной деятельности и в период вступления в самостоятельную жизнь, выработке умений распознавать и оценивать опасные и вредные факторы среды обитания человека и определять способы защиты от них.

Задачи дисциплины - познакомить студентов с источниками опасности, представляющими угрозу их жизнедеятельности, принципов безопасного поведения человека в координатах: «человек - среда обитания – производство - чрезвычайная ситуация» и научить предупреждать, устранять или ослаблять воздействие на человека опасных ситуаций, определять факторы безопасных условий труда.

Иностранный язык (профессиональный)

Содержание дисциплины включает изучение культуры и традиций стран изучаемого языка, правил речевого этикета, повседневно-обиходной и официальной лексики, а также основные способы и приемы отбора речевого материала в соответствии с различными видами речевого общения. Содержание дисциплины направлено на совершенствование комплекса общекультурных и профессиональных компетенций по практическому овладению иностранным языком в соответствии с международными стандартами и с учетом специфики направления «Гостиничный сервис» для решения коммуникативных задач в сфере повседневного и профессионального общения. В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать: лексический (1200-1400 лексических единиц) и

грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) иностранных текстов профессиональной направленности.

Управленческая психология

Содержание дисциплины охватывает изучение студентами следующих вопросов: психология управления в системе менеджмента, индивидуальный стиль деятельности руководителя, руководство и лидерство в структуре организации, руководитель как носитель власти, самоменеджмент – основа деятельности руководителя, мотивация деятельности руководителя, команда как вид и форма коллективного управления, коммуникативные процессы в управленческой деятельности, конфликт в управленческой деятельности.

Маркетинг

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: социально-экономические основы маркетинга. Аналитическая функция маркетинга. Производственная функция маркетинга. Сбытовая функция маркетинга. Функция планирования и контроля маркетинга.

Управление качеством

Содержание дисциплины включает качество как социально-экономическая категория и объект управления. Стадии развития философии качества. Основные этапы развития систем менеджмента качества. Качество услуг в гостиничном предприятии. Методы оценки качества обслуживания в гостинице. Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия. Нормативно-правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ.

Природоохранное законодательство

Содержание дисциплины включает экологические проблемы современности, пути их решения. Классификацию и свойства экологических систем. Экология биосферы. Основы ее нормального функционирования. Факторы среды и общие закономерности их действия на организмы. Популяционная экология. Структура и динамика популяций. Природные ресурсы и принципы их рационального использования. Экологический мониторинг. Значение и охрана атмосферного воздуха. Экологические последствия загрязнения атмосферы. Экологические проблемы гидросферы. Использование и охрана водных ресурсов. Экологические проблемы сельскохозяйственного производства. Уникальность и экологические проблемы Байкальского региона.

Основы социологии и политологии

Содержание дисциплины охватывает изучение студентами следующих вопросов: объект, предмет, методы, специфику социологии. Ее место среди гуманитарных дисциплин. Условия и предпосылки ее возникновения. Общий обзор истории социологии. Основные этапы ее возникновения и развития: от классики к современности. Социальная система и социальная структура как базовые социологические понятия, их характеристика. Социальные институты. Понятие социального действия. Социальная связь (интеракция или взаимодействие). Социальная группа как разновидность социальной связи. Общество как предмет социологического анализа. Понятие личности. Социальная мобильность. Социальное неравенство и его формы в истории.

Его социологический анализ. Социальные конфликты и их социологическое осмысление. Политология как наука. Ее предмет, объект, методы, специфика. Ее место среди гуманитарных дисциплин. Условия и предпосылки возникновения. Понятие политики. Политическая система. Политические режимы. Политическое сознание и его структура. Государство как ключевой политический институт. Структура государства, ее компоненты. Подходы к пониманию сущности государства. Формы правления и их характеристика. Политические партии и их роль в политическом процессе.

Русский язык и культура речи

Содержание дисциплины охватывает изучение студентами следующих вопросов: Язык и речь. Основные единицы языка. Понятие о литературном языке и языковой норме. Понятие культуры речи. Фонетические единицы языка. Ударение. Орфоэпические нормы. Варианты русского литературного произношения. Фонетические средства речевой выразительности. Слово, его лексическое значение. Лексические и фразеологические единицы русского языка. Лексико-фразеологическая норма, ее варианты. Изобразительно-выразительные возможности лексики и фразеологии. Употребление профессиональной лексики и научных терминов. Лексические ошибки и их исправление. Ошибки в употреблении фразеологизмов и их исправление. Афоризмы. Способы словообразования. Стилистические возможности словообразования. Особенности словообразования профессиональной лексики и терминов. Словообразовательный анализ общеупотребительной лексики. Морфемный анализ слов. Самостоятельные и служебные части речи. Нормативное употребление форм слова. Ошибки в речи. Стилистика частей речи. Морфологический разбор частей речи. Основные синтаксические единицы. Словосочетание и предложение. Простые, сложные и осложненные предложения. Актуальное членение предложения. Выразительные возможности русского синтаксиса. Синтаксический разбор. Конструирование текста. Принципы русской орфографии. Принципы русской пунктуации. Способы оформления чужой речи. Цитирование. Орфографический и пунктуационный разбор. Русская орфография и пунктуация в аспекте речевой выразительности. Текст и его структура. Функциональные смысловые типы речи. Функциональные стили литературного языка. Особенности построения текста разных стилей. Стилистический разбор. Жанры деловой и учебно-научной речи.

ММ.01 Бронирование гостиничных услуг

Содержание модуля охватывает изучение студентами следующих вопросов: организацию службы бронирования; виды и способы бронирования; виды заявок по бронированию и действия по ним; последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; правила аннулирования бронирования; правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных

ситуациях с потребителями при бронировании; состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования.

ПМ.02 Прием размещение и выписка гостей

Содержание модуля охватывает изучение студентами следующих вопросов: классификация гостиниц и структура гостиничного сервиса. Служба приема и размещения, должностные обязанности работников службы приема и размещения. Тарифы и скидки, применяемые в гостинице. Встреча, приветствие гостя. Регистрация по прибытии. Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства. Документационное обеспечение пребывания иностранных граждан в гостинице. Выяснение вопросов платежеспособности (кредитоспособности) клиента. Системы управления гостиницей. Назначение номера. Вселение в номер. Выезд гостя. Процедура выписки гостя, порядок расчета за проживание, и дополнительные платные услуги. Процедура выписки.

ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Содержание модуля охватывает изучение студентами следующих вопросов: организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности. Технология работы поэтажного персонала. Офис АХС гостиницы. Правила телефонного этикета, принятых в АХС гостиницы. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера). Правила заполнения актов при порче или утере имущества гостиницы. Обслуживание гостей во время проживания. Телекоммуникационные услуги в гостинице. Организация хранения личных вещей проживающих.

ПМ.04 Продажа гостиничного продукта

Содержание модуля охватывает изучение студентами следующих вопросов: гостиничный продукт как продукт гостиничной индустрии; маркетинг в гостиничной индустрии; план маркетинга и продаж; исследования в гостиничной индустрии для максимизации продаж; выбор целевых сегментов рынка; покупательское поведение современного потребителя гостиничных услуг; влияние продавца на принятие клиентом решения о покупке. Ценообразование в гостиничной индустрии. Основные формы продаж продуктов гостиничной индустрии. Управление возражениями клиента. Реализация плана продаж. Телефонная коммуникация в гостиничном бизнесе.

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

Содержание модуля охватывает изучение студентами следующих вопросов: основные и дополнительные услуги гостиницы; расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха, этику делового общения; нормативную

документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы; структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы; методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы; правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий; постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха); правила общения с клиентами; трудовое законодательство и правила охраны труда.

ПМ.06 Участие в управлении персоналом

В модуле изучаются основные понятия управления персоналом. Демаркация понятий «персонал» - «коллектив»; «управление человеческими ресурсами» - «кадровый менеджмент»; «кадры» - «человеческие ресурсы».

Современные концепции управления персоналом. Принципы и методы системы управления персоналом. Эффективность системы управления.

Актуальность управления персоналом и основные направления его развития.

Традиционные и современные организации. Концептуальные основы управления персоналом. Управление персоналом в системе функций менеджмента. Структура концепций. Рассматривается корпоративная культура. Миссия и цели организации. Кадровая политика и стратегия развития организации. Диагностическая модель (УП-модель) в управлении персоналом. Возможность анализа, планирования и прогнозирования кадровых процессов.

Изучается стратегическое управление персоналом организации. Планирование человеческих ресурсов организации. Отбор в системе УП. Адаптация персонала. Трудовая адаптация. Особенности адаптации менеджеров.

Мотивация и стимулирование персонала. Мотивация. Позитивная и негативная ориентация работника. Оплата труда персонала. Подсистемы оплаты.

Отношения в организации. Руководитель и подчиненные. «Одномерные» и «многомерные» стили управления. Подчиненные и их обязанности. Участие персонала в управлении.

