



Международная
организация
труда



*При финансовой
поддержке
Российской Федерации*

**Проект «Применение стратегии профессиональной подготовки кадров
Группы Двадцати: Партнерство МОТ и Российской Федерации» (2-я фаза)**

МОДУЛЬНАЯ ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ НА ОСНОВЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ

КВАЛИФИКАЦИЯ: “ДИПЛОМ В ОБЛАСТИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА”



Международная
организация
труда



При финансовой
поддержке
Российской Федерации

**Проект «Применение стратегии профессиональной подготовки кадров
Группы Двадцати: Партнерство МОТ и Российской Федерации» (2-я фаза)**

МОДУЛЬНАЯ ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ НА ОСНОВЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ

КВАЛИФИКАЦИЯ: “ДИПЛОМ В ОБЛАСТИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА”

Разработчики:

Баширова М.И.

Бейшеева К.К.

Шадыканова Г.У.

эксперт по разработке СВТ программ

заведующая отделом Государственного предприятия «Кыргыз туризм»

доцент кафедры туризма, предпринимательства и гостеприимства Кыргызского экономического университета им. М.Рыскулбекова

г. Бишкек, 2020 год

Уважаемый Читатель!

Данная публикация представляет собой одну из шести модульных компетентностных учебных программ профессионального образования, разработанных в ходе пилотного проекта для следующих видов деятельности: *газовая промышленность, молочное производство, туризм и гостиничное хозяйство*. Исходные профессиональные стандарты для определенных комбинаций рабочих задач и функций в указанных отраслях соответствуют двум квалификационным уровням - **Сертификат III уровня (квалифицированные рабочие)** и **Диплом техника (специалисты и руководители среднего звена)**.

Концепция разработки компетентностных программ профессионального образования была предложена в рамках Проекта «Применение стратегии профессиональной подготовки кадров Группы Двадцати: Партнерство МОТ и Российской Федерации» (2-я фаза). Концепция и соответствующие инструменты включают в себя принципы интерпретации профессиональных стандартов для формирования учебных модулей и определения учебных тем и дисциплин, обеспечивающих освоение требуемых компетентностей. Предлагаемая программа является модульной, поскольку требования индивидуальных единиц и элементов профстандартов являются основой для формирования модулей с определенным содержанием обучения и требованиями к оцениванию его результатов.

Группы национальных экспертов во взаимодействии с отраслевыми организациями и заинтересованными учебными заведениями начального и среднего профессионального образования разработали модульные компетентностные программы обучения на двух квалификационных уровнях - *Сертификат и Диплом техника*. В составе групп разработчиков учебных программ принимали участие эксперты, выполнявшие работы по формированию профстандартов. По некоторым из специальностей обучение в стране не осуществлялось, следовательно, содержание программ было разработано полностью на основе профстандартов. Программы обучения по специальностям, по которым ранее осуществлялось обучение, но без учета требований профстандартов, были трансформированы в компетентностные путем включения новых требований к знаниям и умениям, соответствующих критериям компетентной работы, введения новых учебных дисциплин или изменения их содержания и обеспечения новой последовательности учебных мероприятий на основе модулей.

В связи с тем, что в Кыргызстане отсутствует национальная система квалификаций (НСК), были использованы общие квалификационные принципы, применяемые в развитых странах. В том числе программы обучения, ведущие к Сертификату III уровня, были разработаны в рамках условной четырехуровневой системы рабочих квалификаций.

Каждая публикация включает не только содержание учебной программы, но и детальное описание выполненных экспертами работ. В ней приводится краткое описание методологии, включая способов интерпретации профстандартов с целью профессионального обучения и оценивания его результатов. Предлагаемый формат позволяет оперативно адаптировать программу обучения к изменениям, вносимым отраслями в свои профстандарты. Новые программы обучения будут пилотироваться в учебных заведениях Кыргызской Республики при технической поддержке Проекта.

Настоящая разработка передается Министерству образования и науки, Агентству начального профессионального образования и Министерству труда и социального развития Кыргызской Республики для их использования в системе профессионального образования.

Руководство Проекта Группы Двадцати выражает благодарность экспертам-разработчикам, отраслевым ассоциациям, учебным заведениям и предприятиям, проявившим интерес и принявшим участие в этой сложной работе.

Ч. Драгутан, Главный технический советник Проекта, МОТ, Женева

В. Гаськов, Ведущий эксперт Проекта

СОДЕРЖАНИЕ

АББРЕВИАТУРА	4
I. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ	5
II. ВВЕДЕНИЕ В МОДУЛЬНУЮ ПРОГРАММУ ОБУЧЕНИЯ	10
III. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ	12
Форма 1: Структура учебных модулей и график оценивания результатов обучения	12
IV. ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНЫЕ ТЕМЫ, ОТВЕЧАЮЩИЕ ТРЕБОВАНИЯМ ПРОФСТАНДАРТОВ	50
Форма 2: Дисциплины и учебные темы, отвечающие требованиям профстандартов	50
ПРИЛОЖЕНИЯ	
Приложение 1. Разметка модульной программы	91
Приложение 2. Идентификация тем и учебных дисциплин, соответствующих требованиям профстандартов	135
Приложение 3. Календарный график сдачи модулей	180

АББРЕВИАТУРА

ГОС	Государственный образовательный стандарт
ГОСТ	Государственный стандарт
КР	Кыргызская Республика
МОиН	Министерство образования и науки Кыргызской Республики
НПА	Нормативно-правовые акты
ОС	Оценочные средства
ОТ	Охрана труда
ПС	Профессиональный стандарт
СМИ	Средства массовой информации
СПО	Среднее профессиональное образование
ТБ	Техника безопасности
VIP	Особо важная персона

I. КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ

1. Цель пилотного проекта - освоение методологии разработки модульных программ профессионального образования на основе стандартов компетентности¹.

2. Компетентностные учебные программы – это такие программы, в которых содержание знаний и умений, методы освоения и требования к оцениванию результатов обучения построены на основании требований компетентного выполнения рабочих задач и функций, описанных в профессиональных стандартах (ПС).

Модульные учебные программы - это способ организации обучения. Т.е. программа обучения разбивается на модули (единицы с определенным содержанием, длительностью обучения и требованиями к оцениванию). Структура модулей должна обладать логической последовательностью и обеспечивать синхронизацию обучения по различным темам и дисциплинам. Последовательность преподавания учебных тем и дисциплин (структура учебной программы) обычно не совпадает с последовательностью единиц профессиональных стандартов. Один и тот же модуль программы обучения может обеспечивать формирование компетентностей, принадлежащих нескольким единицам профессиональных стандартов.

Разработанная в результате пилотного проекта программа профессионального образования в области туристических и гостиничных услуг основана на принципе компетентности, где каждый модуль программы направлен на освоение определенной комбинации конкретных знаний и умений, подлежащих оцениванию на основе критериев, вытекающих из требований соответствующих единиц и элементов профессиональных стандартов. Это обеспечивает связь обучения с реальными требованиями рабочих процессов.

Разработанная программа включает формирование не только отраслевых и специализированных компетентностей в сфере туризма и гостеприимства, но и общих компетентностей для рынка труда (коммуникации, коллективной работы, аналитического мышления, планирования и организации работы, решения проблем, применения цифровых навыков).

В отличие от традиционных программ, результаты обучения состоят в компетентном выполнении рабочих задач, а не в освоении совокупности отдельных знаний и умений. Этот принцип применяется при оценивании результатов обучения, где критериями оценивания являются критерии компетентной работы, взятые из элементов профессиональных стандартов.

3. Разработка компетентностных модульных программ проф.образования включает следующие основные этапы:

а) Разметка модульной программы на основе единиц и элементов стандартов компетентности обеспечивает непосредственный переход требований рабочих процессов в учебные программы. Разметка учебной программы выполняется путем анализа объема и сложности единиц и элементов стандартов и наметки числа учебных модулей. Маленькие по объему единицы стандарта или их части могут объединяться, формируя основу для одного модуля. Объемные единицы стандарта могут стать основой формирования нескольких учебных модулей. В результате, число учебных модулей может отличаться от числа единиц профессиональных стандартов. В данной разработке результаты разметки модульной программы представлены в **Приложении 1. Разметка модульной программы.**

¹ В данном документе термины «профессиональные стандарты» и «стандарты компетентности» применяются как эквивалентные.

б) Интерпретация требований каждой отдельной единицы профессионального стандарта (включая общие компетентности для рынка труда, отраслевые и специализированные компетентности) в соответствующем учебном модуле в отношении:

- целей обучения по модулю;
- набора знаний и умений (теоретических, прикладных, аналитических и практических), подлежащих освоению для компетентного выполнения определенных задач и функций в условиях определенной рабочей среды с ее требованиями, рисками и неопределенностями;
- оценивания результатов обучения по модулю на основе «критериев компетентной работы», определяемых профстандартами;

в) Определение перечня учебных тем, которые необходимо освоить в соответствии с требованиями профессиональных стандартов. Для каждой темы обучения выбирается предположительная стратегия и метод обучения (лекционные занятия, лабораторно-практические занятия, интегрированные теоретические и практические мероприятия, обучение в учебных мастерских/на рабочем месте). Это позволяет более определенно судить о необходимости формирования общих и специализированных учебных дисциплин и о содержании производственного обучения и производственной практики (см. **Приложение 2. Идентификация тем и учебных дисциплин, соответствующих требованиям профессиональных стандартов**);

г) Идентификация учебных дисциплин, необходимых для обучения по специальности (в области туристических и гостиничных услуг), происходит путем логической комбинации выявленных учебных тем. В случае, если учебная программа по данной специальности уже практиковалась, могут быть выявлены дисциплины, никак не связанные с требованиями профстандартов. Необходимость их наличия в компетентностной программе обучения может быть аргументирована, например, требованиями формирования общих компетентностей для рынка труда или как основа для преподавания специализированной дисциплины;

д) Формирование минимального содержания учебных планов дисциплин в той части, которая обеспечивает освоение знаний и умений, соответствующих требованиям профессиональных стандартов. В зависимости от объема и сложности тем, включенных в состав каждой дисциплины, устанавливается ее плановая трудоемкость (см. **Форма 2. Дисциплины и учебные темы, отвечающие требованиям профессиональных стандартов**);

е) Дополнение учебных планов дисциплин на основе системных требований к «знать и уметь» из предыдущего опыта преподавания и из «знать и уметь», включенных в образовательные стандарты (при их наличии). На этом этапе необходимо участие опытных преподавателей профессионального образования, специализирующихся в области соответствующих учебных дисциплин;

ж) Формирование содержания каждого модуля в виде синхронизированной по времени комбинации учебных тем, относящихся к соответствующим дисциплинам, и учебных действий. В зависимости от необходимой длительности практического осуществления пакета учебных действий определяется календарный график преподавания модулей и оценивания результатов обучения;

з) Перенумерование учебных модулей в соответствии с актуальным графиком их преподавания и оценивания результатов обучения: указание связи между каждым учебным модулем, с одной стороны, и единицами и элементами профессионального стандарта на данную специальность, с другой (см. **Форма 1. Структура учебных модулей**).

4. Предлагаемые изменения в структуре и содержании исходных профстандартов

Исходные профстандарты в достаточной мере отражают требования отрасли по квалификации, т.е. потребность в изменении структуры профессионального стандарта не

выявлена. Однако, потребовалось внести дополнения и изменения в содержание профессионального стандарта. Например, в отдельных модулях были изменены формулировки критериев компетентной работы для их более полного соответствия квалификационным требованиям, также были дополнены элементы “знаний” и “умений” для их более полного соответствия формулировкам элементов стандарта и критериям компетентной работы.

5. Участие предприятий отрасли и учебных заведений в разработке и апробации настоящей программы

При разработке учебной программы проводились консультации с представителями туристической отрасли и преподавателями специальных дисциплин колледжа сервиса и экономики. В ходе рабочих встреч обсуждены изменения, внесенные в профессиональный стандарт: наименование, тематика и трудоемкость учебных дисциплин, а также логика и структура учебной программы.

В целом, новая программа обучения в области Туризма и гостеприимства была одобрена и колледж выразил заинтересованность в ее практическом пилотировании. Туристические и гостиничные предприятия - отраслевые партнеры пилотного проекта готовы предоставить возможность прохождения установленных видов практики. Партнеры включают следующие предприятия: турфирма «Travel Shop», ГП «Кыргызтуризм», Ассоциация «Курорты Кыргызстана», турфирма «Best way», сеть отелей «Жаннат», сеть отелей «Каприз» и другие туристические предприятия и гостиницы, сотрудничающие с Колледжем экономики и сервиса и заинтересованные в качественной подготовке кадров.

6. Основные изменения, предлагаемые или внесенные в имеющуюся программу обучения, ее дисциплинах и темах на основании профессиональных стандартов

Подготовка специалистов по специальности 100105 "Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах" ведется в Колледже экономики и сервиса. Колледж является разработчиком ГОС СПО по направлению «Сервис и туризм». В 2018 году были утверждены нормативные документы для учебных заведений, которые осуществляют подготовку кадров в сфере туризма.

Основные изменения в профессиональном цикле учебной программы включают следующее:

- все дисциплины профессионального цикла отражают требования профстандартов;
- перечень базовых специальных дисциплин и дисциплин в вариативной части составлен на основании требований к «знать» и «уметь», которые выявлены путем интерпретации требований единиц профессионального стандарта.

Вышеуказанные изменения отражают значительную разницу между существующей программой обучения и новой программой, которая сформирована под влиянием выявленных требований к рабочим задачам и функциям техников и руководителей среднего звена на квалификационном уровне «Диплом в области туризма и гостеприимства».

В базовую часть профессионального цикла учебной программы внесены новые дисциплины: «Организация и технология обслуживания гостей питанием», «Правовое обеспечение профессиональной деятельности», «Документационное обеспечение управления профессиональной деятельностью», «Стандартизация, сертификация и управление рисками». Все темы и дисциплины, включенные в новую программу, вызваны требованиями профессиональных стандартов.

Включенные в учебные планы дисциплины, темы и практические занятия будут структурированы так, чтобы обеспечить их освоение в соответствии с временным графиком выполнения учебных модулей. Учебная нагрузка, выделяемая отдельным дисциплинам в программе, прямо пропорциональна количеству тем (“знать и уметь”), требуемых

профессиональным стандартом квалифицированного работника в сфере туристических услуг.

Выполнение работ по формированию содержания учебных дисциплин является обязанностью учебных заведений, которые будут пилотировать данную программу. Процесс разработки учебных планов дисциплин будет осуществляться при техническом содействии национального эксперта-разработчика модульной программы.

7. Предлагаемый подход к организации оценивания результатов по модулям

- Образовательное учреждение, реализующее профессиональную образовательную программу, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплинам и учебным циклам, предусмотренных учебным планом и графиком учебного процесса;

- Критерии и методы оценивания по освоению дисциплин и учебных циклов должны включать требования стандартов компетентности в отношении «знать» и «уметь». Критерии текущего оценивания по дисциплинам разрабатываются учебным заведением и указываются в учебных планах;

- Обучение по каждому модулю (или взаимосвязанной группе модулей) завершается оцениванием результатов обучения. Последовательность изучения и оценивания учебных модулей выстраивается в соответствии с логикой процесса обучения;

- Критерии оценивания результатов обучения по модулям базируются на критериях компетентной деятельности и дополнительных требованиях к оцениванию, указанных в каждой единице профстандарта. Оценивание по отдельным модулям или их группам проводит само учебное заведение;

- Число критериев оценивания по каждому результату обучения должно быть больше, чем один; каждый результат обучения должен быть предметным и позволять его демонстрацию на основе действий;

- Результаты освоения модулей фиксируется в специально разработанной форме и являются основанием для допуска обучающегося к итоговой аттестации наряду с результатами промежуточной аттестации по учебным дисциплинам;

- Итоговая аттестация – финальное оценивание, ведущее к присуждению национальной квалификации, должно проводиться с участием отраслевых организаций работодателей на основе согласованной процедуры. Организация, имеющая право присуждать национальную квалификацию, должна быть одобрена Министерством образования и науки КР.

8. Применение национальных образовательных стандартов в данной разработке и предлагаемые изменения в них

ГОС СПО в республике прошел несколько стадий разработки и его последний вариант предоставил учебным заведениям большую возможность в наполнении образовательной программы и включении в учебные планы различных дисциплин. Поскольку методология разработки Государственных образовательных стандартов СПО (ГОС СПО) не связана с профстандартами, поэтому ранее разработанные ГОС СПО не могли в полной мере учесть требования работодателей. Поэтому участие в данном пилотном проекте позволяет средним профессиональным учебным заведениям внести обоснованные дополнения в учебный план, не затрагивая при этом требований ГОС СПО КР в разделах 1, 2.

Работа по ГОС СПО проводилась только с разделом 3 “Профессиональный цикл”, в учебный план были включены новые дисциплины, соответствующие требованиям профессионального стандарта. Все изменения касались только базовой части профессионального цикла, вариативная часть будет наполняться учебными заведениями с учетом региональных потребностей и интересов обучающихся.

9. Предлагаемый порядок внедрения разработанной программы в учебных заведениях

Предлагается следующий порядок внедрения:

а) Обсудить с представителями системы среднего профессионального образования возможности внедрения новой образовательной программы, определить учебные площадки для ее пилотирования, закрепить принятое решение приказом Министерства образования и науки КР;

б) Разработать и утвердить экспериментальный учебный план, график учебного процесса и учебные программы дисциплин на основе предлагаемой программы;

в) Разработать требования к средствам обучения (материально-техническая база, учебная и методическая литература) на основе содержания учебных модулей и согласовать стратегию обучения с представителями туристической отрасли;

г) Провести инвентаризацию ресурсов (средств обучения, преподавательского состава, баз практик) пилотных учебных заведений на соответствие требованиям профессиональных стандартов;

д) Организовать обучение администрации и преподавательского состава пилотных учебных заведений организации обучения по компетентностным модульным учебным программам, а также разработке и применению компетентностных инструментов оценивания результатов освоения модулей и программы в целом;

ж) Осуществить обучение по новой программе в пилотных учебных заведениях и проводить мониторинг пилотирования на основе утвержденного плана мониторинга. По результатам мониторинга внести корректировки и дополнения в учебную программу;

з) Представить результаты пилотирования Министерству образования и науки КР и обсудить возможность внедрения модульной программы по данной специальности в других учебных заведениях.

II. ВВЕДЕНИЕ В МОДУЛЬНУЮ ПРОГРАММУ ОБУЧЕНИЯ

ДИПЛОМ В ОБЛАСТИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА (Модульная программа обучения на основе стандартов компетентности)

Вид деятельности	Туризм и гостеприимство
Получаемая квалификация	Диплом в области туризма и гостеприимства
Количество учебных модулей	16
Цель обучения	Подготовка квалифицированных специалистов в области туризма и гостеприимства
Возможные наименования рабочих мест и специальностей, для которых применима данная квалификация	Менеджер по управлению подразделениями гостиницы или туристического комплекса, администратор по приему и размещению гостей, менеджер службы содержания гостиничного фонда, администратор службы питания, метрдотель.
Длительность программы	2250 часов (75 кредитов)
Специальные дисциплины, входящие в базовый цикл учебной программы, и учебная нагрузка (час.)	1. Менеджмент -120 часов;
	2. Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплекса - 300 часов;
	3. Организация и технология обслуживания гостей питанием- 60 часов;
	4. Основы бухгалтерского учета – 60 часов;
	5. Правовое обеспечение профессиональной деятельности- 90 часов;
	6. Документационное обеспечение управления профессиональной деятельностью – 60 часов;
	7. Информационные технологии в профессиональной деятельности – 90 часов;
	8. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации – 360 часов;
	9. Маркетинг – 90 часов;
	10. Управление персоналом гостиниц – 60 часов;
	11. Стандартизация, сертификация и управление рисками – 180 часов;
	12. Экономика организации – 180 часов;
	13. Этика и психология делового общения – 90 часов;
	14. Учебная практика – 180 часов;
	15. Производственная практика – 270 часов.
Требования к оцениванию результатов обучения по программе	<ul style="list-style-type: none"> - Результаты обучения по дисциплинам оцениваются учебными заведениями; - Требования к обучению и критерии оценивания результатов освоения отдельных модулей входят в описание каждого модуля; - Методы оценивания результатов освоения отдельных модулей разрабатываются и применяются учебными заведениями; - Требования и методы оценивания квалификации определяются и применяются организацией, имеющей право ее присуждать (государственной квалификационной комиссией учебного заведения по направлениям обучения специалистов).

Целью обучения на данной программе является подготовка квалифицированных рабочих кадров для туристической отрасли Кыргызстана (включая формирование общих компетентностей для рынка труда).

Программа обучения разработана на основе требований профессиональных стандартов, созданных в 2019 году с участием предприятий, соответствующих отраслевым объединениям и организаций отрасли туризма.

Программа включает учебные модули, каждый из которых имеет свою цель, требования к содержанию предметных дисциплин и к оцениванию результатов обучения. Модули обладают определенной автономией и результаты освоения каждого из них, могут, в случае необходимости, оцениваться отдельно.

Учебные модули обеспечивают освоение компетентностей, необходимых для предоставления квалифицированных туристических услуг. Дисциплины отвечают за формирование как специализированных компетентностей, определяемых требованиями профстандартов, так и общих компетентностей для рынка труда.

Каждый модуль программы обучения, прежде всего, содержит требования к содержанию и оцениванию результатов обучения, определяемые соответствующим профессиональным стандартом. Таким образом, учебные модули предъявляют требования к преподаванию определенных дисциплин и включению в их состав обязательных тем обучения. Однако, полное содержание и методы обучения отдельным дисциплинам, а также оценивание результатов обучения по дисциплинам остается в рамках ответственности учебных заведений и их инженерно-педагогического состава.

Каждый модуль данной программы указывает на его связь с соответствующей единицей профессионального стандарта и требованиями к компетентностям, вытекающим из этого стандарта. Общее число модулей обучения может не соответствовать общему числу единиц профессионального стандарта. Содержание тем, преподаваемых в ходе программы, напрямую связано с изменениями, которые могут вноситься туристической отрасли в ее профессиональные стандарты.

Указанный порядок модулей обучения и график оценивания их результатов показывают общую логику календарной организации обучения, что отражено в содержании и синхронизировано в последовательности учебных действий по отдельным дисциплинам. Предлагаемый учебный план показывает перечень и длительность программ обучения по дисциплинам и синхронизацию их преподавания на основе структуры и последовательности учебных модулей.

Освоение результатов нескольких модулей может оцениваться совместно. Квалификационный экзамен с привлечением независимых экзаменаторов осуществляется по правилам организаций, имеющих право присуждать эту квалификацию.

III. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ
ФОРМА 1. СТРУКТУРА УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ И ГРАФИК ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
МОДУЛЬ №1. РУКОВОДСТВО СТРУКТУРНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ В ОРГАНИЗАЦИИ (соответствует требованиям Единицы профстандарта № 1)			3 семестр
Результат 1. Разрабатывать и осуществлять стратегию и оперативный план работы структурного подразделения	1.1. Анализировать текущую ситуацию в подразделении: цели, структура, финансовое состояние, обеспеченность кадрами; 1.2. Разрабатывать стратегию и план работы подразделения на основе анализа конъюнктуры рынка и требований организации; 1.3. Определять необходимость и условия взаимодействия со службами внутренней и внешней поддержки.	Дисциплина «Менеджмент» 1. Законодательные акты и нормативно-правовые документы, определяющие организацию менеджмента в области туризма и гостеприимства; 2. Организационная структура в организациях туризма и гостеприимства; 3. Внешняя и внутренняя среда организации и структурных подразделений; 4. Стратегическое и оперативное планирование в организации и структурных подразделениях; 5. Методы планирования, основанные на анализе прогнозируемых тенденций изменения рынков спроса, предложения и стоимости услуг, организации работы подразделения; 6. Методы планирования потребности в финансах и персонале; 7. Методы управленческого контроля; 8. Процесс принятия и реализации управленческих решений; 9. Законодательные акты и нормативно-правовые документы КР, регулирующие деятельность организации/структурного подразделения; 10. Порядок и методы планирования работы; 11. Методы мотивации и стимулирования членов первичного трудового коллектива; 12. Цели и принципы политики в области стимулирования труда персонала; 13. Системы мотивации персонала в организациях туризма и гостеприимства. Дисциплина «Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах»	
Результат 2. Организовывать текущую деятельность подразделения	2.1. Распределять обязанности и ответственности за результат между персоналом; 2.2. Вносить корректировки в текущую деятельность подразделения в зависимости от внешней ситуации и возможных рисков; 2.3. Определять порядок информирования о результатах работы персоналом подразделения.		
Результат 3. Формировать требования к подбору кадров	3.1. Разрабатывать требования к подбору кадров в подразделениях; 3.2. Проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала подразделения.		

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
		<p>1. Особенности продукта и процессов производства услуг в области туризма и гостеприимства;</p> <p>2. Организация и технология работ в структурных подразделениях;</p> <p>3. Производственные показатели работы организации и структурных подразделений.</p> <p>Дисциплина «Этика и психология делового общения»</p> <p>1. Межличностные и организационные коммуникации и управление коммуникационными процессами.</p> <p>Дисциплина «Управление персоналом гостиницы»</p> <p>1. Общие принципы управления персоналом.</p> <p>Дисциплина «Документационное обеспечение управления профессиональной деятельностью»</p> <p>1. Формы учетно-отчетной документации и правила их составления;</p> <p>2. Квалификационные требования к персоналу подразделения.</p> <p>Учебная практика</p> <p>1. Пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими организацию менеджмента в области туризма и гостеприимства;</p> <p>2. Анализировать текущую ситуацию в подразделении: цели, структура, финансовое состояние, обеспеченность кадрами;</p> <p>3. Разрабатывать реалистические стратегические и оперативные планы работы структурных подразделений;</p> <p>4. Рассчитывать по принятой методике основные производственные показатели структурного подразделения организации;</p> <p>5. Распределять обязанности и ответственности за результат между персоналом подразделения;</p> <p>6. Контролировать текущую деятельность персонала и оценивать полученный результат;</p> <p>7. Вносить корректировки в цели и действия подразделения в зависимости от внешней ситуации и рисков;</p> <p>8. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке;</p> <p>9. Управлять конфликтными ситуациями, стрессами и рисками;</p>	

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
		<p>10. Вести учетно-отчетную документацию в соответствии с принятыми процедурами;</p> <p>11. Разрабатывать и корректировать требования к подбору персонала;</p> <p>12. Проводить диагностику трудовой мотивации и формулировать набор методов стимулирования персонала;</p> <p>13. Анализировать и оценивать качество персонала;</p> <p>14. Разрабатывать план повышения квалификации;</p> <p>15. Заполнять документацию по оценке персонала.</p> <p>Производственная практика</p> <p>1. Анализировать текущую ситуацию в подразделении: цели, структура, финансовое состояние, обеспеченность кадрами;</p> <p>2. Разрабатывать реалистические стратегические и оперативные планы работы структурных подразделений;</p> <p>3. Рассчитывать по принятой методике основные производственные показатели структурного подразделения организации;</p> <p>4. Применять приемы делового и управленческого общения;</p> <p>5. Распределять обязанности и ответственности за результат между персоналом подразделения;</p> <p>6. Контролировать текущую деятельность персонала и оценивать полученный результат;</p> <p>7. Вносить корректировки в цели и действия подразделения в зависимости от внешней ситуации и рисков;</p> <p>8. Мотивировать персонал на решение поставленных задач;</p> <p>9. Управлять конфликтными ситуациями, стрессами и рисками;</p> <p>10. Вести учетно-отчетную документацию в соответствии с принятыми процедурами;</p> <p>11. Разрабатывать и корректировать требования к подбору персонала;</p> <p>12. Проводить диагностику трудовой мотивации и формулировать набор методов стимулирования персонала;</p> <p>13. Разрабатывать план повышения квалификации;</p> <p>14. Заполнять документацию по оценке персонала.</p>	

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
МОДУЛЬ №2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И БРОНИРОВАНИЯ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №2)			4 семестр
Результат 1. Разрабатывать и применять процедуры бронирования номеров	1.1. Организовать деятельность службы бронирования гостиничных услуг в соответствии с утвержденными процедурами; 1.2. Осуществлять бронирование номеров различными способами (по интернету, телефону или лично) согласно установленных процедур; 1.3. Анализировать заполняемость номеров, въезда и выезда клиентов.	Дисциплина «Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах» 1. Службы бронирования: основные функции, состав персонала, оборудование; 2. Технологический цикл обслуживания; 3. Способы резервирования мест в гостиницах; 4. Групповое и коллективное бронирование и их особенности; 5. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование; 6. Виды оплаты бронирования; 7. Каналы бронирования; 8. Технология онлайн-бронирования; 9. Ценообразование и виды тарифных планов в гостиницах; 10. Формы документации в деятельности службы бронирования; 11. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы; 12. Речевые стандарты при бронировании; 13. Служба приема и размещения: основные функции, состав персонала; 14. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения; 15. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; 16. Система контроля доступа в помещения гостиницы; 17. Работа с туристскими и корпоративными группами; 18. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями; 19. Правила регистрации и заселения иностранных гостей; 20. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения; 21. Оформление выезда гостя и процедура его выписки; 22. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами;	
Результат 2. Организовывать встречу, регистрацию и размещение гостей	2.1. Организовать встречу клиентов в гостиничном комплексе, аэропорту, ж/д вокзале в соответствии с установленными процедурами; 2.2. Создавать «портфолио клиента», обеспечивая конфиденциальность электронных данных клиента; 2.3. Организовывать процесс регистрации и размещения гостей в соответствии с принятыми стандартами и особенностями сегментации гостей; 2.4. При регистрации информировать клиента о статусе его текущего бронирования номера и имеющихся в гостиницах и туристических комплексах дополнительных услуг.		
Результат 3. Проводить расчетные операции с гостями	3.1. Проводить учет поступающих счетов для последующей оплаты услуг клиентами; 3.2. Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчёты с ними.		

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
		<p>23. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые в гостиничных комплексах;</p> <p>24. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;</p> <p>25. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы;</p> <p>26. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги;</p> <p>27. Способы оплаты в гостиницах;</p> <p>28. Порядок возврата денежных сумм гостю;</p> <p>29. Порядок проверки сохранности имущества гостиницы в номере.</p> <p>Дисциплина «Этика и психология делового общения»</p> <p>1. Этикет делового общения по телефону;</p> <p>2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями. Работа с жалобами клиентов;</p> <p>3. Речевые стандарты при общении с гостями.</p> <p>Дисциплина «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации»</p> <p>1. Речевые стандарты при бронировании на иностранном языке;</p> <p>2. Речевые стандарты при общении с гостями на иностранном языке.</p> <p>Дисциплина «Правовое обеспечение профессиональной деятельности»</p> <p>1. Виды договоров (соглашений) на бронирование;</p> <p>2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие работу персонала службы бронирования;</p> <p>3. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем.</p> <p>Дисциплина «Информационные технологии в профессиональной деятельности»</p> <p>1. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования;</p> <p>2. Автоматизированные системы в службе приема и размещения;</p> <p>3. Правила работы с информационной базой данных гостиниц.</p> <p>Учебная практика</p> <p>1. Организовывать рабочее место службы бронирования;</p>	

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
		<p>2. Вести учет и хранение данных;</p> <p>3. Владеть технологией ведения телефонных переговоров;</p> <p>4. Оформлять и подготавливать счета клиентам и производить расчет с ними;</p> <p>5. Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>6. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>7. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристических комплексах;</p> <p>8. Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);</p> <p>9. Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиницах и туристических комплексах.</p> <p>Производственная практика</p> <p>1. Организовывать рабочее место службы бронирования;</p> <p>2. Консультировать клиентов о применяемых способах бронирования;</p> <p>3. Вести учет и хранение данных;</p> <p>4. Оформлять и подготавливать счета клиентам и производить расчет с ними;</p> <p>5. Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных номеров;</p> <p>6. Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания клиентов;</p> <p>7. Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и бронирования;</p> <p>8. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</p>	

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
		9. Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами гостиницы; 10. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристических комплексах; 11. Ввести и извлечь информацию в компьютерных системах и программном обеспечении фронт-офиса по видам услуг; 12. Регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); 13. Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); 14. Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими службами гостиничного комплекса; 15. Контролировать текущую деятельность персонала службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества; 16. Информировать другие подразделения обслуживания о поступивших запросах гостей; 17. Производить расчеты с клиентами наличными средствами или кредитными картами; 18. Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиницах и туристических комплексах.	
МОДУЛЬ №3. ОРГАНИЗАЦИЯ И МОНИТОРИНГ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №3)			5 семестр
Результат 1. Организовать работу службы питания	1.1. Разработать и утвердить руководителем предприятия организационную структуру службы питания; 1.2. Определять требования к персоналу службы питания, включая квалифицированных поваров и руководителей ресторанов, буфетов и других подразделений;	Дисциплина «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации» 1. Профессиональная терминология службы питания на иностранном языке. Дисциплина «Информационные технологии в профессиональной деятельности»	

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена	
	1.3. Разработать и утвердить регламенты организации по выходу готовой продукции, качества питания и обслуживания гостей; 1.4. Определять необходимость и условия взаимодействия с другими службами гостиницы.	1. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы (учет заказов, прием оплаты, расход продукции). Дисциплина «Организация и технология обслуживания гостей питанием» 1. Задачи, функции и особенности работы службы питания гостиничного комплекса; 2. Законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; 3. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены на предприятиях питания гостиницы; 4. Профессиональные требования к персоналу службы питания гостиничного комплекса; 5. Особенности взаимодействия службы питания с поставщиками и другими службами гостиницы; 6. Технология организации процесса питания в гостиничных комплексах; 7. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; 8. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах; 9. Стили и методы подачи блюд и напитков; 10. Меню и карты напитков; 11. Виды завтраков; 12. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; 13. Профессиональная терминология службы питания; 14. Служба room-service: основные функции, состав персонала; 15. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах; 16. Прием и порядок выполнения заказа;		
Результат 2. Организовать системы обслуживания питанием	2.1. Выявлять потребности и разрабатывать системы обслуживания питанием в гостиничных комплексах (завтрак, ресторанное, буфетное обслуживание на этажах, конференционное обслуживание и обслуживание по заказам клиентов, не проживающих в гостиницах и туристических комплексах); 2.2. Определять возможное количество получателей услуг по видам обслуживания на основании данных службы размещения и других служб; 2.3. Контролировать на основе информационной системы выполнение закупок, расходов и наличие на складе продуктов и напитков.			
Результат 3. Организовать питание в номерах гостиницы (room-service)	3.1. Разрабатывать меню и отпускные цены на заказы питания в номерах гостиничного предприятия; 3.2. Оформлять прием заказов на питание в соответствии с принятыми процедурами; 3.3. Проверять правильность формирования заказов по меню и сервировки столов и подносов.			
Результат 4. Организовать обслуживание минибаров в номерах	4.1. Определять ассортимент и цены минибара в номерах; 4.2. Контролировать потребление продукции из минибара и пополнение запасов.			

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
Результат 5. Контролировать работу службы питания	5.1. Контролировать состояние обслуживающих помещений службы питания; 5.2. Контролировать соблюдение персоналом требований опрятности и правил личной гигиены; 5.3. Контролировать соблюдение персоналом правил поведения и обслуживания клиентов, принятых в организации.	17. Правила обслуживания гостей в номерах гостиничного комплекса; 18. Правила комплектации сервировочной тележки; 19. Правила и формы расчета с потребителями услуг; 20. Расчет отпускной цены заказа питания в номерах; 21. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов; 22. Правила этикета и поведения персонала в номере отеля;	
Результат 6. Организовывать и контролировать соблюдение требований охраны труда на рабочем месте	6.1. Выявлять рабочие места и процессы, обладающие рисками для жизни и здоровья персонала, которые могут включать кухню, лифты, межэтажные лестницы; 6.2. Разрабатывать инструкции по технике безопасности и правилам работы на всех видах теплового, электрического и газового оборудования, а также по использованию рабочих лифтов.	23. Виды минибаров для гостиниц; 24. Порядок проверки и пополнения бара в номерах; 25. Структура предложения и цены минибара в номерах; 26. Системы автоматических минибаров; 27. Технология и формы обслуживания питанием гостей в гостиничных комплексах; 28. Требования к соблюдению персоналом правил личной гигиены; 29. Требования, предъявляемые к качеству предоставления питания в гостиницах; 30. Основы технологии приготовления блюд, требования относительно их качества и оформления; 31. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; 32. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; 33. Нормативно-правовая база по охране труда; 34. Порядок обеспечения и организация охраны труда службы питания гостиничного комплекса; 35. Причины возникновения и профилактика производственного травматизма; 36. Нормы и правила электробезопасности и пожарной безопасности; 37. Требования к безопасности: к технологическим процессам, производственным помещениям и оборудованию.	

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
		<p>Дисциплина «Стандартизация, сертификация и управление рисками»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Установленные регламенты в отношении качества питания, выхода готовой продукции и качества обслуживания гостей; 2. Обеспечение техники безопасности для гостей и персонала в пределах помещений функциональной ответственности. <p>Учебная практика</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; 2. Оформлять отчетно-плановую документацию по работе службы питания; 3. Собирать информацию о качестве работы службы питания, оценивать и анализировать качество работы подразделения; 4. Проводить инструктажи для персонала службы питания; 5. Составлять отчетно-плановую документацию о деятельности подразделения; 6. Рассчитывать возможное число получателей услуг питания по видам обслуживания; 7. Определять потребности службы питания в материальных ресурсах, персонале; 8. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами; 9. Комплектовать сервировочную тележку room-service; 10. Решать проблемные ситуации при организации питания в номерах гостиничных комплексов; 11. Оценивать и контролировать качество предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса; 12. Разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания; 13. Применять методы и средства защиты от воздействия негативных факторов на производстве; 14. Оценивать уровень травматизма на производстве; 15. Разрабатывать мероприятия по предупреждению травматизма на производстве. 	

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
		<p>Производственная практика</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; 2. Контролировать технические и санитарные условия на предприятиях питания гостиничных комплексов; 3. Оформлять отчетно-плановую документацию по работе службы питания; 4. Собирать информацию о качестве работы службы питания, оценивать и анализировать качество работы подразделения; 5. Организовать и контролировать процессы обслуживания в соответствии с разработанным регламентом; 6. Подбирать персонал, включая поваров с требуемой квалификацией; 7. Проводить инструктажи для персонала службы питания; 8. Составлять отчетно-плановую документацию о деятельности подразделения; 9. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке; 10. Применять и адаптировать технологии обслуживания соответствующим потребностям гостиницы и клиентов; 11. Рассчитывать возможное количество получателей услуг питания по видам обслуживания; 12. Определять потребности службы питания в материальных ресурсах, персонале; 13. Согласовать с руководителем организации разработанные варианты меню различных видов питания и их отпускные цены; 14. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами; 15. Координировать работу официантов, барменов, уборщиц торговых помещений и др. персонала; 16. Составлять график работы официантов; 17. Обеспечивать правильную сервировку столов, подносов; 	

Результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения “Учащийся должен уметь:”	Дисциплины и темы, обеспечивающие обучение и оценивание по модулям	Дата экзамена
		<p>18. Проверять правильность формирования заказов по меню goom-service;</p> <p>19. Составлять отчеты по продажам дополнительных услуг;</p> <p>20. Решать проблемные ситуации при организации питания в номерах гостиничных комплексов;</p> <p>21. Проводить учет пользования минибаром;</p> <p>22. Направлять информацию в службу размещения по учету потребления и пополнения минибара;</p> <p>23. Оценивать и контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания;</p> <p>24. Контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с требованиями к услугам общественного питания;</p> <p>25. Разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания;</p> <p>26. Контролировать соблюдение требований по сервировке столов;</p> <p>27. Проводить идентификацию негативных факторов на производстве;</p> <p>28. Применять методы и средства защиты от воздействия негативных факторов на производстве;</p> <p>29. Обеспечивать условия для безопасной эксплуатации всех видов производственного оборудования;</p> <p>30. Оценивать уровень травматизма на производстве;</p> <p>31. Разрабатывать мероприятия по предупреждению травматизма на производстве.</p>	

МОДУЛЬ №4. ЭКСПЛУАТАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ НОМЕРНОГО ГОСТИНИЧНОГО ФОНДА (соответствует требованиям Единицы профстандарта №4)		4 семестр
Результат 1. Анализировать структуру гостиничного фонда и ее использование	1.1. Структурировать и документировать номерной гостиничный фонд; 1.2. Вырабатывать рекомендации по повышению рентабельности номерного фонда на основе анализа.	Дисциплина «Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах» 1. Классификация гостиничных номеров; 2. Структура номерного фонда; 3. Основные технологические документы службы номерного фонда; 4. Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиницах и туристических комплексах и организационные процедуры для их достижения; 5. Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиницах; 6. Цели, средства и формы обслуживания гостей; 7. Технологии организации процесса обслуживания гостей; 8. Требования к персоналу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиницах и туристических комплексах; 9. Перечень ресурсов, необходимых для качественного выполнения услуг, требования к их формированию; 10. Правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах; 11. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; 12. Стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 13. Особенности взаимодействия службы эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы (службой приема и размещения, службой питания, финансовой службой, инженерно-технической службой, службой безопасности, дополнительными службами); 14. Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 15. Учет материальных ресурсов (постельное белье, возобновляемые ресурсы: питьевая вода, санитарно-гигиенические принадлежности, моющие и чистящие средства) гостиницы;
Результат 2. Разработать регламент работы и обучить персонал	2.1. Разрабатывать регламенты обслуживания номеров, включающих описание рабочих процессов уборки номера, обслуживания минибара, техники безопасности при работе с моющими средствами и личной безопасности, правила общения с гостем; 2.2. Обучать и оценивать персонал, обслуживающего номерной фонд.	
Результат 3. Организовать и контролировать работу персонала	3.1. Организовать деятельность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; 3.2. Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных;	
	3.3. Оценивать выполнение персоналом стандартов обслуживания, регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	
Результат 4. Взаимодействовать с другими службами гостиничного комплекса	4.1. Разрабатывать процессы взаимодействия между службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими подразделениями гостиничного комплекса. 4.2. Документировать запросы служб гостиничного комплекса и контролировать их выполнение бригадами на этажах.	

<p>Результат 5. Обеспечивать ресурсами по обслуживанию номерного фонда</p>	<p>5.1. Оценивать потребности службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда в материальных ресурсах (постельном белье, возобновляемых ресурсах: питьевой воде, санитарно-гигиенических принадлежностях, моющих и чистящих средств).</p> <p>5.2. Выполнять оперативное планирование потребности службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда в материальных ресурсах в соответствии с установленными нормативами.</p>	<p>16. Перечень ресурсов, необходимых для качественного выполнения услуг и требования к их формированию;</p> <p>17. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;</p> <p>18. Технология уборки общественных и служебных зон административных и офисных помещений;</p> <p>19. VIP-статус гостя. Виды «комплиментов»;</p> <p>20. Уборочные техника, инвентарь, материалы;</p> <p>21. Чистящие и моющие средства;</p> <p>22. Меры безопасности при работе с уборочными техникой, инвентарем, материалами;</p>
<p>Результат 6. Организовать обслуживание и уборку номеров и помещений общего пользования</p>	<p>6.1. Разрабатывать стандарты качества уборки номеров и помещений общего пользования;</p> <p>6.2. Разрабатывать памятки по мерам безопасности при работе с уборочными техникой, инвентарем, материалами и правила обращения с чистящими и моющими средствами;</p> <p>6.3. Организовывать и контролировать работу обслуживающего персонала при уборке номеров и служебных помещений.</p>	<p>23. Технология обращения с чистящими и моющими средствами;</p> <p>24. Охрана труда в гостиничных предприятиях;</p> <p>25. Норматив времени по видам уборочных мероприятий;</p> <p>26. Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p> <p>Дисциплина «Этика и психология делового общения»</p> <p>1. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации;</p> <p>2. Препятствия и помехи в деловом общении;</p> <p>3. Культура деловых коммуникаций.</p> <p>Дисциплина «Управление персоналом гостиницы»</p> <p>1. Виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>2. Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала.</p> <p>Дисциплина «Документационное обеспечение управления профессиональной деятельностью»</p> <p>1. Основные виды организационно-распорядительных документов и методы их составления /оформления;</p> <p>2. Порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением.</p> <p>Дисциплина «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации»</p> <p>1. Порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением на иностранном языке.</p>

		<p>Дисциплина «Стандартизация, сертификация и управление рисками»</p> <p>1. Критерии оценки качества обслуживания.</p> <p>Дисциплина «Основы бухгалтерского учета»</p> <p>1. Задачи учета и оценки материальных ресурсов.</p> <p>Учебная практика</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. на иностранном языке; 2. Разрабатывать и обновлять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 3. Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; 4. Выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработка и предоставление предложений по повышению качества обслуживания; 5. Составлять отчетность за оказанные гостям дополнительные платные услуги для финансовой службы; 6. Координировать деятельность со службой безопасности при объявлении ситуаций, угрожающих жизни и здоровью гостей; 7. Применять навыки работы в команде, оказывать помощь и поддержку другим работникам; 8. Применять технику эффективного речевого общения; 9. Составлять заявки на возобновление ресурсов службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда; 10. Оформлять финансово-расчетные документы; 11. Оценивать потребность службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда в материальных ресурсах; 12. Комплектовать тележку горничной. <p>Производственная практика</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. на иностранном языке; 2. Разрабатывать предложения по трансформации нерентабельных номеров;
--	--	---

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Разрабатывать и обновлять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 4. Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; 5. Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы; 6. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы; 7. Контролировать соблюдение персоналом требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей, санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания; 8. Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 9. Контролировать процесс обслуживания гостей; 10. Выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработка и предоставление предложений по повышению качества обслуживания; 11. Информировать службу приема и размещения о готовности номеров для вновь прибывших гостей; 12. Получать от службы приема и размещения информацию о первоочередной уборке в номерах, о необходимости предоставления дополнительного оборудования или средств первой необходимости в номер; 13. Информировать службу питания о специальных заказах для гостей, о резервировании столиков в ресторане гостиницы, об индивидуальных пожеланиях отдельных гостей; 14. Представлять в службу питания данные по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины; 15. Составлять отчетность за оказанные гостям дополнительные платные услуги для финансовой службы; 16. Представлять инженерно-технической службе заявки о неисправности технического оборудования в номерах; 17. Управлять внутренними коммуникациями в организации;
--	--	---

		<p>18.Выполнять регламенты службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда относительно материальных ресурсов;</p> <p>19.Составлять заявки на возобновление ресурсов службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда;</p> <p>20.Оформлять финансово-расчетные документы;</p> <p>21.Оценивать потребность службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда в материальных ресурсах;</p> <p>22. Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</p> <p>23.Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству уборки помещений;</p> <p>24.Составлять акты на списание инвентаря и оборудования;</p> <p>25.Обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с оборудованием, инвентарём;</p> <p>26.Соблюдать технологию обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами;</p> <p>27.Контролировать соблюдение норм расхода чистящих и моющих средств.</p>
МОДУЛЬ №5. УПРАВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЕМ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №5)		4 семестр
Результат 1. Разработать и предлагать дополнительные услуги	<p>1.1. Обновлять перечень дополнительных услуг на основе анализа объемов предоставленных услуг;</p> <p>1.2. Информировать гостей о дополнительных услугах гостиничного комплекса и порядке их получения.</p>	<p>Дисциплина «Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах»</p> <p>1. Особенности организации экскурсионного обслуживания в гостиничных комплексах;</p> <p>2. Субъекты туристской индустрии, осуществляющие деятельность по организации экскурсионных услуг.</p> <p>Дисциплина «Этика и психология делового общения»</p> <p>1. Техника эффективного общения;</p> <p>2. Эффективные приемы построения коммуникации с экскурсантами различных психотипов;</p> <p>3. Этика и нормы делового общения;</p> <p>4. Способы управления конфликтами.</p>
Результат 2. Организовать досуговый отдых	<p>2.1. Разрабатывать предложения для досугового отдыха и зрелищно-развлекательных программ в гостиничном комплексе;</p> <p>2.2. Инструктировать обслуживающий персонал по выполнению досуговых услуг;</p> <p>2.3. Анализировать объем и качество предоставляемых услуг досуга.</p>	

<p>Результат 3. Организовать экскурсионное обслуживание</p>	<p>3.1. Обновлять перечень предложений по экскурсионному обслуживанию на основе анализа объемов предоставленных услуг; 3.3. Создавать реестр гидов-переводчиков для иностранных туристов; 3.4. Рекламирывать услуги экскурсионного бюро в гостиничном комплексе.</p>	<p>Дисциплина «Маркетинг» 1. Технологии продвижения экскурсионного туристского продукта. Учебная практика 1. Заключать договоры на обслуживание экскурсантов силами сторонних организаций; 2. Ввести и извлечь информацию в компьютерных системах и программном обеспечении фронт-офиса по видам услуг; 3. Использовать соответствующие технические средства, оборудование для повышения эффективности предлагаемых дополнительных услуг. Производственная практика 1. Заключать договоры на обслуживание экскурсантов силами сторонних организаций; 2. Ввести и извлечь информацию в компьютерных системах и программном обеспечении фронт-офиса по видам услуг.</p>	
<p>Результат 4. Организовать бытовое обслуживание</p>	<p>4.1. Разработать и согласовать услуги по бытовому обслуживанию и цены на них; 4.2. Анализировать объем бытовых услуг и контролировать их качество; 4.3. Информировать гостей о дополнительных бытовых услугах в гостиницах и туристических комплексах, используя различные ресурсы.</p>		
<p>Результат 5. Организовать услуги по хранению вещей и ценностей клиента и других видов дополнительных услуг</p>	<p>5.1. Информировать гостей о возможности хранения багажа и ценностей в гостиничном комплексе; 5.2. Инструктировать персонал о порядке обеспечения хранения вещей и ценностей гостей; 5.3. Определять и информировать о других видах дополнительных услуг в гостиницах и туристических комплексах (услуги бизнес-центра, сервис-бюро, транспортных, персональных, торговых и банковских услуг).</p>		
<p>МОДУЛЬ №6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ, ПАРТНЕРАМИ И ПОСТАЩИКАМИ УСЛУГ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №6)</p>			<p>5 семестр</p>
<p>Результат 1. Проводить встречи, переговоры и презентации туристских и гостиничных продуктов</p>	<p>1.1. Формировать предложения туристских и гостиничных продуктов на основе анализа конъюнктуры и тенденций развития рынка туристических услуг; 1.2. Определять потребность в переговорах и потенциальных партнеров, клиентов и поставщиков услуг для проведения встреч;</p>	<p>Дисциплина «Этика и психология делового общения» 1. Формальное деловое общение (встречи, совещания); 2. Подготовка и проведение переговоров; 3. Публичные выступления, презентации; 4. Основные принципы подготовки презентаций; 5. Деловые коммуникации в цифровой среде;</p>	

	1.3. Разрабатывать содержание переговоров, информационные (раздаточные) материалы и презентации.	6. Речевые стандарты при подготовке договоров с поставщиками услуг, партнерами и клиентами. Дисциплина «Документационное обеспечение управления профессиональной деятельностью» 1. Требования к построению деловых документов; 2. Организация работы с документами.
Результат 2. Готовить и заключать контракты	2.1. Согласовывать основные условия договоров на предоставление туристских и гостиничных продуктов с партнерами, клиентами и поставщиками услуг; 2.2. Оформлять договора с партнерами, клиентами и поставщиками услуг.	Дисциплина «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации» 1. Речевые стандарты при подготовке договоров с поставщиками услуг, партнерами и клиентами на иностранном языке.
Результат 3. Выявлять и разрешать проблемные ситуации	3.1. Разработать процедуры рассмотрения проблемных ситуаций и жалоб клиентов в организации; 3.2. Проводить служебное расследование по имеющимся фактам нарушений.	Дисциплина «Правовое обеспечение профессиональной деятельности» 1. Понятие и классификация сделок; 2. Виды условий договоров; 3. Порядок заключения, изменения и расторжения договора; 4. Виды и формы договорных отношений между туроператором и средствами размещения; 5. Договорные отношения между туроператором и транспортными организациями; 6. Порядок рассмотрения, учета жалоб и разрешения проблемных ситуаций; 7. Порядок проведения служебных расследований по фактам нарушений; 8. Нормативная база, регламентирующая отношение между клиентом и поставщиком услуг. Дисциплина «Информационные технологии в профессиональной деятельности» 1. Деловые коммуникации в цифровой среде; 2. Система информационной работы: Power Point. Дисциплина «Стандартизация, сертификация и управление рисками» 1. Стандарты качественного обслуживания клиентов. Дисциплина «Маркетинг» 1. Использование рекламных средств для продвижения туристского и гостиничного продукта; 2. Public relations в туризме.

		<p>Учебная практика</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Собирать маркетинговую информацию; 2. Применять стандартные и нестандартные приемы продвижения туристских и гостиничных продуктов; 3. Использовать информационные технологии для подготовки презентации; 4. Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами, в том числе и на иностранном языке; 5. Использовать информационные технологии для подготовки документации. <p>Производственная практика</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Собирать маркетинговую информацию; 2. Применять стандартные и нестандартные приемы продвижения туристских и гостиничных продуктов; 3. Использовать информационные технологии для подготовки презентации; 4. Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами, в том числе и на иностранном языке; 5. Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников; 6. Использовать информационную базу поставщиков услуг, партнеров; 7. Применять технологические и программные приложения для производства необходимых деловых документов; 8. Создавать базы данных по туристским и гостиничным продуктам и услугам; 9. Формировать, анализировать и систематизировать клиентскую базу; 10. Использовать информационные технологии для подготовки документации; 11. Анализировать качество обслуживания клиентов и выявлять причины неудовлетворенности; 12. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения с клиентом.
--	--	--

МОДУЛЬ №7. КОНТРОЛЬ РЕЗУЛЬТАТОВ И КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЛУЖБЫ И ОТДЕЛОВ ГОСТИНИЧНОГО И ТУРИСТИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА (соответствует требованиям Единицы профстандарта №7)		6 семестр
Результат 1. Определять требования к результатам, качеству, рабочим процессам и коммерческой рентабельности служб и отделов	<p>1.1. Разрабатывать стандарты/нормативы качества обслуживания и коммерческой рентабельности служб и отделов;</p> <p>1.2. Разрабатывать регламенты контроля качества основных и дополнительных услуг в гостиницах и туристических комплексах;</p> <p>1.3. Разрабатывать показатели измерения удовлетворенности потребителей.</p>	<p>Дисциплина «Управление персоналом гостиницы»</p> <p>1. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.</p> <p>Дисциплина «Правовое обеспечение профессиональной деятельности»</p> <p>1. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге;</p> <p>2. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей.</p>
Результат 2. Организовать контроль внутренней безопасности в гостиничном комплексе	<p>2.1. Разрабатывать и обновлять перечень внутренних нормативных актов, регламентирующих порядок обеспечения безопасности;</p> <p>2.2. Контролировать выполнение требований внутренних инструкций по безопасности в гостиничном и туристическом комплексе;</p> <p>2.3. Контролировать состояние противопожарного оборудования;</p> <p>2.4. Проводить служебные расследования по фактам краж, утрат документов и других нарушений безопасности гостиничного предприятия.</p>	<p>Дисциплина «Стандартизация, сертификация и управление рисками»</p> <p>1. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства: цели, функции, принципы;</p> <p>2. Обязательная и добровольная сертификация;</p> <p>3. Стандартизация и сертификация систем менеджмента качества в сфере туризма и гостеприимства;</p> <p>4. Стандарты качества обслуживания в гостиницах и туристических комплексах;</p> <p>5. Особенности услуг как объекта стандартизации;</p> <p>6. Категории и основные виды международных и национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства;</p>
Результат 3. Организовать контроль соблюдения технических и санитарных условий в структурных подразделениях	<p>3.1. Разрабатывать процедуры контроля действий персонала при выполнении различных видов работ с технологическим оборудованием;</p> <p>3.2. Разрабатывать системы энерго-и-ресурсо сбережения, управления отходами и охраны окружающей среды и применять их;</p> <p>3.3. Разрабатывать требования к санитарно-гигиенической среде в гостиничных и туристических комплексах и контролировать их соблюдение.</p>	<p>7. Терминология и понятия, принятые в сфере стандартизации, лицензирования и сертификации туристских и гостиничных услуг;</p> <p>8. Безопасность в гостиничных и туристических комплексах и особенности ее организации;</p> <p>9. Внешние и внутренние угрозы безопасности в гостиничных и туристических комплексах;</p> <p>10. Основные виды, методы и средства обеспечения безопасности в гостиничных и туристических комплексах;</p>

<p>Результат 4. Организовать контроль за выполнением сотрудниками регламентов обслуживания и обеспечением качества гостиничных услуг</p>	<p>4.1. Разработать внутренние нормативы и регламенты обеспечения качества услуг; 4.2. Разработать методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг; 4.3. Проводить оценку удовлетворенности персонала итогами своей работы.</p>	<p>11. Основные виды, методы и средства обеспечения безопасности в гостиничных и туристических комплексах; 12. Обеспечение безопасности в условиях чрезвычайных ситуаций различного происхождения: природных, экологических, социальных, техногенных; 13. Служба безопасности в гостиничных комплексах и организация её работы; 14. Защита материальных ценностей и имущества гостей;</p>
<p>Результат 5. Анализировать и совершенствовать системы контроля</p>	<p>5.1. Устанавливать регламент работы с жалобами потребителей; 5.2. Разрабатывать мероприятия по улучшению обслуживания на основании анализа документируемых жалоб и претензий к качеству обслуживания клиентов; 5.3. Вносить изменения в требования к качеству и регламенту рабочих процессов.</p>	<p>15. Факторы, определяющие качество гостиничных услуг; 16. Характеристики и показатели качества продукции и услуг; 17. Характеристики и показатели качества продукции и услуг; 18. Методы определения показателей качества; 19. Организация контроля качества гостиничных услуг; 20. Методы внешней оценки качества и безопасности; 21. Инструменты контроля, анализа и управления качеством.</p> <p>Дисциплина «Маркетинг»</p> <p>1. Измерение удовлетворенности среди потребителей гостиничных услуг.</p> <p>Дисциплина «Экономика организации»</p> <p>1. Нормативы коммерческой рентабельности служб и отделов гостиниц и туристических комплексов.</p> <p>Учебная практика</p> <p>1. Применять методы оценки качества туристских и гостиничных услуг и обслуживания потребителей; 2. Анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации, сертификации и лицензирования в сфере туристических и гостиничных услуг; 3. Осуществлять правовой анализ и разработку внутрифирменных стандартов организации; 4. Использовать санитарно-гигиеническое законодательство в сфере гостеприимства в целях обеспечения высокого качества туристского продукта; 5. Разрабатывать внутренние нормативы и регламенты по обеспечению качества предоставляемых услуг; 6. Выявлять причины жалоб и претензий клиентов по качеству обслуживания;</p>

		<p>7. Вносить изменения в требования к качеству и регламенту рабочих процессов;</p> <p>8. Разрабатывать перспективные и текущие планы управления качеством продукции и услуг предприятия и его подразделений;</p> <p>9. Рассчитывать основные показатели, характеризующие качество продукции и услуг, а также комплекс мероприятий по повышению качества продукции и услуг.</p> <p>Производственная практика</p> <p>1. Применять методы оценки качества туристских и гостиничных услуг и обслуживания потребителей;</p> <p>2. Осуществлять правовой анализ и разработку внутрифирменных стандартов организации;</p> <p>3. Применять на практике нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность предприятий, оказывающих туристские услуги в области обеспечения безопасности и качества туристских и гостиничных услуг;</p> <p>4. Использовать методы стандартизации, сертификации и лицензирования в сфере туризма и гостеприимства;</p> <p>5. Распознавать и отслеживать вероятный источник рисков и угроз;</p> <p>6. Обучать и координировать действия персонала подразделений гостиничного и туристического комплексов, направленных на обеспечение выполнения мероприятий по безопасности;</p> <p>7. Интерпретировать коды и сигналы тревоги и соответственно реагировать на них;</p> <p>8. Вести учет и анализ нарушений режима безопасности;</p> <p>9. Вести учет сейфов, металлических шкафов, специальных хранилищ и других помещений, в которых разрешено постоянное или временное хранение ценностей и конфиденциальных документов гостей и гостиничного предприятия;</p> <p>10. Проводить проверку систем противопожарной безопасности и проверку систем контроля безопасности в установленные сроки с привлечением специалистов внешних служб;</p> <p>11. Анализировать результаты санитарно-гигиенического обследования гостиниц и туристических комплексов;</p>
--	--	--

		<p>12.Применять современные технологии обеспечения санитарно-гигиенического благополучия в гостиницах и туристических комплексах;</p> <p>13.Использовать санитарно-гигиеническое законодательство в сфере гостеприимства в целях обеспечения высокого качества туристского продукта;</p> <p>14.Контролировать соблюдение требований безопасности персоналом при работе на технологическом оборудовании гостиничных и туристических комплексов;</p> <p>15.Оценивать удовлетворенность потребителей качеством услуг и качеством обслуживания;</p> <p>16.Разрабатывать внутренние нормативы и регламенты по обеспечению качества предоставляемых услуг;</p> <p>17.Выявлять тенденции и направления развития управления качеством;</p> <p>18.Выявлять причины жалоб и претензий клиентов по качеству обслуживания;</p> <p>19.Вносить изменения в требования к качеству и регламенту рабочих процессов;</p> <p>20.Разрабатывать перспективные и текущие планы управления качеством продукции и услуг предприятия и его подразделений;</p> <p>21.Разрабатывать и совершенствовать системы управления на предприятии;</p> <p>22.Рассчитывать основные показатели, характеризующие качество продукции и услуг, а также комплекс мероприятий по повышению качества продукции и услуг.</p>
--	--	--

МОДУЛЬ №8. УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА (соответствует требованиям Единицы профстандарта №8)		4 семестр
Результат 1. Планировать потребности служб и отделов в материальных ресурсах	1.1. Разработать нормы обеспеченности служб гостиницы материально-техническими ресурсами на основе анализа расходования ресурсов за прошлые годы; 1.2. Рассчитывать потребности служб и отделов в материальных ресурсах на основе установленных нормативов; 1.3. Определять поставщиков на основе анализа стоимости и качества предоставляемых ими ресурсов; 1.4. Оформлять договора на поставку материальных ресурсов.	Дисциплина «Этика и психология делового общения» 1. Порядок проведения переговоров с поставщиками о закупках. Дисциплина «Документационное обеспечение управления профессиональной деятельностью» 1. Общие нормы и правила оформления документов. Дисциплина «Информационные технологии в профессиональной деятельности» 1. Автоматизированные системы управления гостиницами. Дисциплина «Экономика организации» 1. Основные требования к материально-техническому оснащению гостиничного комплекса; 2. Планирование материально-технического оснащения гостиничного предприятия; 3. Источники покрытия потребностей в материальных ресурсах; 4. Расчет потребности в различных видах материальных ресурсов подразделений; 5. Расчет запасов материальных ресурсов и их нормирование. Учебная практика 1. Анализировать потребности служб, отделов гостиничного комплекса в материальных ресурсах; 2. Оценивать расход ресурсов подразделениями; 3. Рассчитать нормы запасов ресурсов для бесперебойного функционирования комплекса; 4. Рассчитывать потребность в материальных ресурсах; 5. Использовать информационную базу поставщиков услуг; 6. Применять утвержденные регламенты учета и хранения ресурсов. Производственная практика 1. Использовать информационную базу поставщиков услуг; 2. Вести переговоры с поставщиками услуг; 3. Соблюдать нормы и правила при оформлении договоров на поставку услуг; 4. Проводить текущий контроль наличия запасов и их расходования; 5. Обеспечивать выполнение правил учета и хранения ресурсов; 6. Проводить анализ уровня материально-технического оснащения гостиничного и туристического комплекса.
Результат 2. Контролировать безопасное хранение запасов ресурсов	2.1. Разработать систему управления, учета и хранения ресурсов; 2.2. Применять в работе программные продукты по учету материально-технических средств в гостиничных комплексах.	

МОДУЛЬ №9. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ И ЕГО РАЗВИТИЕМ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №9)		5 семестр
Результат 1. Определять потребности в персонале гостиничного комплекса	1.1. Разработать организационную структуру подразделения; 1.2. Планировать качественную и количественную потребности в персонале с учетом сезонных колебаний.	Дисциплина «Управление персоналом гостиницы» 1. Функции управления персоналом; 2. Организационная структура управления гостиничным предприятием; 3. Принцип и методы планирования персонала; 4. Методы определения потребности в персонале; 5. Кадровое планирование и делопроизводство; 6. Модели привлечения персонала; 7. Основные методы и источники привлечения персонала; 8. Критерии и принципы отбора персонала; 9. Методы отбора персонала; 10. Собеседование и интервью; 11. Документы, предоставляемые претендентами: резюме, анкеты, характеристики и рекомендации; 12. Организация процесса адаптации: особенности социально-психологической адаптации различных категорий работников; 13. Организация и цели обучения персонала. Формы организации обучения; 14. Основные направления обучения персонала; 15. Оценка результатов деятельности кадров; 16. Процедура аттестации персонала; 17. Деловая оценка персонала и ее методы. Дисциплина «Правовое обеспечение профессиональной деятельности» 1. Прием на работу и оформление трудового договора. Учебная практика 1. Составлять схемы организационной структуры гостиничного комплекса; 2. Определять количественные и качественные потребности в персонале; 3. Оформить документы по персоналу в соответствии с требованиями гражданского, трудового законодательства и локальными нормативными актами организации; 4. Составлять и анализировать резюме;
Результат 2. Осуществлять оценку персонала и подбор кадров	2.1. Разрабатывать описания профессиональных требований к персоналу, исходя из модели рабочих мест; 2.2. Проводить отбор персонала различными методами (собеседование, тестирование, оценка заявительных документов) с учетом профессиональных требований.	
Результат 3. Планировать и обеспечивать развитие персонала	3.1. Разработать программу профессионального развития персонала на основе аттестации персонала; 3.2. Организовать внутрифирменное обучение персонала; 3.3. Организовать адаптацию и стажировку для новых работников.	
Результат 4. Управлять организационным поведением персонала	4.1. Анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию; 4.2. Анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; 4.3. Разработать процедуры внутрифирменного делового общения.	

		<p>5. Описывать и анализировать профессиональные требования к кандидатам;</p> <p>6. Определять уровень развития персонала;</p> <p>7. Проводить подготовку и аттестацию подчиненных;</p> <p>8. Составлять программу адаптации, план обучения и развития персонала;</p> <p>9. Определять должностные обязанности работников;</p> <p>10. Уметь принимать решения;</p> <p>11. Управлять конфликтными ситуациями, стрессами и рисками;</p> <p>12. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке.</p> <p>Производственная практика</p> <p>1. Составлять схемы организационной структуры гостиничного комплекса;</p> <p>2. Оформлять документы по персоналу в соответствии с требованиями гражданского, трудового законодательства и локальными нормативными актами организации;</p> <p>3. Проводить собеседование с кандидатом;</p> <p>4. Описывать и анализировать профессиональные требования к кандидатам;</p> <p>5. Определять уровень развития персонала;</p> <p>6. Проводить подготовку и аттестацию подчиненных;</p> <p>7. Составлять программу адаптации, план обучения и развития персонала;</p> <p>8. Определять должностные обязанности работников.</p>
МОДУЛЬ №10. ОРГАНИЗАЦИЯ ФИНАНСОВОЙ ОТЧЕТНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ (соответствует требованиям Едицы профстандарта №10)		5 семестр
Результат 1. Составлять и проверять первичные учетные документы	1.1. Составлять первичные учетные документы в соответствии с установленными требованиями; 1.2. Проверять первичные учетные документы (форма, полнота оформления и реквизиты).	<p>Дисциплина «Информационные технологии в профессиональной деятельности»</p> <p>1. Компьютерные программы для ведения бухгалтерского и финансового учета.</p> <p>Дисциплина «Основы бухгалтерского учета»</p>

<p>Результат 2. Систематизировать первичные учетные документы текущего отчетного периода</p>	<p>2.1. Систематизировать и комплектовать регистры бухгалтерского учета за отчетный период в соответствии с утвержденными процедурами; 2.2. Устанавливать числовые показатели в бухгалтерско-финансовых отчетах (при централизованном и децентрализованном ведении учета); 2.3. Проводить счетную и логическую проверку формирования числовых показателей бухгалтерско-финансового учета.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательство КР по бухгалтерскому и финансовому учету; 2. Применение нормативно-правовых актов по оформлению первичных учетных финансовых документов; 3. Требования основных организационно-распорядительных документов в организации, регламентирующих порядок и составление первичных учетных документов; 4. Реквизиты документов (обязательные, дополнительные, специальные); 5. Требования основных организационно-распорядительных документов в организации, регламентирующих порядок регистрации данных в регистрах бухгалтерского учета;
<p>Результат 3: Составлять сводные учетные документы на основе первичных документов</p>	<p>3.1. Собирать и анализировать информацию о финансовой деятельности подразделения в соответствии с установленными процедурами; 3.2. Составлять сводные учетные документы на основе первичных документов.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 6. Виды сводных учетных документов; 7. Процедуры сбора информации о финансовой деятельности подразделений; 8. Порядок хранения и передачи в архив документов бухгалтерско-финансовой отчетности.
<p>Результат 4: Подготавливать первичные учетные документы для передачи в архив</p>	<p>4.1. Обеспечить сохранность документов бухгалтерско-финансовой отчетности до её передачи в архив согласно утверждённым правилам; 4.2. Сдавать бухгалтерско-финансовую отчетность в архив в установленные сроки согласно утвержденных процедур; 4.3. Обеспечить безопасное хранение документов бухгалтерско-финансовой отчетности в соответствии с законодательством в сфере бухгалтерского учета.</p>	<p>Учебная практика</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оформлять первичные учетные документы, применимые ко всем подразделениям комплекса; 2. Вносить исправления в ошибочные записи в документах; 3. Классифицировать формы и виды первичных документов; 4. Соблюдать законодательство, регламенты, правила и процедуры для отражения и систематизации данных из первичных документов; 5. Проводить регистрацию и учет технической и иной документации, связанной с платежами и расчетами; 6. Обработать текстовую и табличную информацию с использованием технических средств; 7. Комплектовать регистры бухгалтерско-финансового учета, в том числе электронные; 8. Проверять своевременное, достоверное формирование информации в системе бухгалтерского учета; 9. Вносить корректировки записей в учетных регистрах; 10. Комплектовать различные виды сводных учетных документов, в том числе электронные;

		<p>11. Пользоваться компьютерными программами и информационными системами для ведения бухгалтерского и финансового учета;</p> <p>12. Обработать, сохранять и отправлять в архив копии документов в соответствии с требованиями, установленными в организации.</p> <p>Производственная практика</p> <p>1. Обработать текстовую и табличную информацию с использованием технических средств;</p> <p>2. Обработать текстовую и табличную информацию с использованием технических средств;</p> <p>3. Применять компьютерные программы для ведения бухгалтерского и финансового учета;</p> <p>4. Проверять своевременное, достоверное формирование информации в системе бухгалтерского учета;</p> <p>5. Комплектовать различные виды сводных учетных документов, в том числе электронные;</p> <p>6. Обработать, сохранять и отправлять в архив копии документов в соответствии с требованиями, установленными в организации.</p>
<p>МОДУЛЬ №11. ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ СТРАХОВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №11).</p>		<p>6 семестр</p>
<p>Результат 1. Выявлять основные риски и механизмы их страхования в гостиничных комплексах</p>	<p>1.1. Оценивать риски в гостиничной деятельности и предлагать мероприятия по их минимизации и устранению;</p> <p>1.2. Определять возможности систем страхования в гостиничной деятельности;</p> <p>1.3. Анализировать и отбирать конкурентные предложения на рынке страховых услуг.</p>	<p>Дисциплина «Стандартизация, сертификация и управление рисками»</p> <p>1. Основные понятия и определения в сфере страхования гостиничных услуг;</p> <p>2. Формы и виды страхования в гостиничном сервисе;</p> <p>3. Основные положения законодательных и нормативных документов, регулирующих деятельность предприятий индустрии гостеприимства;</p> <p>4. Виды рисков в гостиничной деятельности;</p> <p>5. Процедуры и методы управления рисками;</p> <p>6. Порядок заключения договоров страхования, страховых выплат и разрешение возможных разногласий;</p> <p>7. Объекты страхования, страховые события и случаи в гостиничной деятельности;</p>
<p>Результат 2. Заключать договора обязательного страхования здоровья и жизни сотрудников</p>	<p>2.1. Определять виды и формы договоров обязательного страхования здоровья и жизни в соответствии с национальным законодательством;</p> <p>2.2. Разработать правила применения процедуры заключения страховых договоров на сотрудников;</p> <p>2.3. Разработать процедуры оценки опасных условий труда на производстве и страховые риски по имуществу гостиницы.</p>	

		<p>8. Формы необходимых документов на заключение договора страхования, производства страховых выплат (страхового обеспечения и страхового возмещения);</p> <p>9. Правовое регулирование страхования здоровья и жизни сотрудников;</p> <p>10. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда;</p> <p>11. Виды и формы договоров по обязательному страхованию здоровья и жизни сотрудников на производстве;</p> <p>12. Процедуры и тарифы по страхованию здоровья и жизни сотрудников гостиничного сервиса.</p> <p>Учебная практика</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определять необходимость, роль и место страхования в системе управления рисками в гостиничных и туристических комплексах; 2. Анализировать сущность и функции страхования рисков в гостиничной деятельности; 3. Анализировать структуру современного страхового рынка в КР; 4. Работать с юридическими основами страхования, составления договоров страхования (полисов) в гостиничном сервисе; 5. Работать с принципами страхования и рисков в гостиничном сервисе; 6. Использовать методы выявления и оценки рисков; 7. Организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций; 8. Определять перечень страховых продуктов организации и их особенности. <p>Производственная практика</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать в сфере страхового риск-менеджмента; 2. Управлять рисками в гостиничной деятельности через страхование; 3. Использовать методы выявления и оценки рисков; 4. Организовывать защитные мероприятия при возникновении ЧС; 5. Обеспечивать техническую и коммерческую, информационную безопасность деятельности предприятий гостиничного сервиса; 6. Вести деловую переписку и осуществлять взаимодействие с подразделениями страховщиков в рамках установленных процедур.
--	--	---

МОДУЛЬ №12. КОНТРОЛЬ ОСНОВНЫХ РИСКОВ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №12).		6 семестр
Результат 1. Выявлять и анализировать возможные риски в гостиницах и туристических комплексах	1.1. Выявлять возможные риски для клиентов гостиничных комплексов на основе имеющейся статистики и экспертных оценок; 1.2. Анализировать последствия возможных рисков для клиентов гостиничных и туристических комплексов и предлагать мероприятия по их устранению и минимизации.	Дисциплина «Стандартизация, сертификация и управление рисками» 1. Методы анализа, оценки и контроля рисков, критерии, применяемые при оценке рисков в гостиничных и туристических комплексах; 2. Ответственность организаций за последствия несчастных случаев, потери имущества клиентов и сотрудников; 3. Способы минимизации рисков в гостиничной отрасли; 4. Правила оформления документов по оценке рисков и мерам по их устранению; 5. Границы ответственности организаций и их партнеров за последствия несчастных случаев, потери имущества, клиентов и сотрудников; 6. Организационные и технические методы контроля и управления рисками; 7. Процедуры и требования к сбору, анализу и противостоянию рискам; 8. Способы минимизации рисков в гостиничной отрасли; 9. Способы и формы внутрифирменного распространения информации о неблагоприятных природных явлениях, враждебных событиях, катастрофах и иных рисках; 10. Порядок документирования и сохранения информации о произошедших несчастных случаях, неисполнении обязательств партнерами, катастрофах, заболеваниях клиентов.
Результат 2. Контролировать и противостоять рискам	2.1. Определить зоны ответственности сотрудников за контроль и реагирование на риски в отношении организации и ее клиентов; 2.2. Проверять работу систем контроля безопасности в гостиничных комплексах; 2.3. Документировать и сохранять информацию о произошедших несчастных случаях, неисполнении обязательств партнерами, катастрофах, заболеваниях клиентов.	Учебная практика 1. Анализировать информацию из различных источников для определения факторов рисков и возможностей их минимизации; 2. Интерпретировать информацию из различных источников с целью принятия решения; 3. Применять методы оценки рисков, рекомендованные государственными и территориальными органами уполномоченных органов;

		<p>4. Предвидеть и минимизировать риски при обслуживании туристов путем совершенствования процессов планирования, операционной и сервисной деятельности;</p> <p>5. Вести документацию о произошедших несчастных случаях, неисполнении обязательств партнерами, катастрофах, заболеваниях клиентов.</p> <p>Производственная практика</p> <p>1. Применять методы оценки рисков, рекомендованные государственными и территориальными органами уполномоченных органов;</p> <p>2. Собирать и обновлять информацию об уровнях продовольственной и бытовой безопасности, включая проживания в гостиничных комплексах;</p> <p>3. Применять требования национального законодательства в отношении ответственности организации при наступлении несчастных случаев, повлекших за собой ущерб сотрудникам и клиентам;</p> <p>4. Выявлять и анализировать возникающие проблемы и докладывать о них руководителю;</p> <p>5. Вести документацию о произошедших несчастных случаях, неисполнении обязательств партнерами, катастрофах, заболеваниях клиентов.</p>
<p>МОДУЛЬ №13. РАЗРАБОТКА ДЕЛОВЫХ ДОКУМЕНТОВ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №13).</p>		<p>4 семестр</p>
<p>Результат 1. Определять характер документов в области гостиничного дела, требований и полномочий по их разработке</p>	<p>1.1. Составлять номенклатуру дел в области гостиничного дела в соответствии с принятыми процедурами;</p> <p>1.2. Разрабатывать нормативную базу по делопроизводству в предприятии.</p>	<p>Дисциплина «Документационное обеспечение управления профессиональной деятельностью»</p> <p>1. Процедуры составления отчетности, требования к управленческой документации;</p> <p>2. Основные законодательные акты в области делопроизводства;</p> <p>3. Классификация и структура организационно-распределительных документов;</p> <p>4. Правила хранения документов;</p> <p>5. Виды информационно-справочных документов;</p> <p>6. Порядок ведения документации в гостиничных и туристических комплексах;</p>
<p>Результат 2. Разрабатывать деловые документы в области гостиничного дела</p>	<p>2.1. Разрабатывать организационные документы в соответствии с принятыми процедурами (положение о структурном подразделении, штатное расписание подразделений, должностные инструкции сотрудников подразделений);</p>	

	2.2. Разрабатывать распорядительные документы в соответствии с принятыми процедурами (приказ, распоряжение, информационно-справочные документы, протоколы встреч и заседаний, служебные записки).	<p>7. Составление номенклатуры дел и хранение дел.</p> <p>Учебная практика</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществлять документирование и организацию работы с документами; 2. Оформлять номенклатуру дел; 3. Различать вид и характер деловых документов управленческого характера для подразделений и служб в гостиничных комплексах и туристических организациях; 4. Составлять и оформлять служебные документы; 5. Применять в работе формы деловой переписки, в том числе на иностранном языке; 6. Использовать локальные и глобальные системы связи, электронную почту в организации делопроизводства. <p>Производственная практика</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществлять документирование и организацию работы с документами; 2. Формировать дела в соответствии с номенклатурой дел; 3. Осуществлять хранение и поиск документов; 4. Вести учетные формы, использовать их для работы; 5. Составлять и оформлять служебные документы; 6. Работать с оргтехникой и технологиями безопасно, производительно и в соответствии с техническими требованиями; 7. Применять в работе формы деловой переписки, в том числе на иностранном языке; 8. Использовать локальные и глобальные системы связи, электронную почту в организации делопроизводства.
	2.3. Разрабатывать информационно-справочные документы.	
МОДУЛЬ №14. УПРАВЛЕНИЕ МАРКЕТИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №14).		5 семестр
Результат 1. Планировать маркетинговые мероприятия	1.1. Определять цели и продукты, которые требуют продвижения на рынке; 1.2. Разрабатывать план маркетинговой деятельности с учетом рыночной ситуации и предложений конкурентов.	<p>Дисциплина «Маркетинг»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие «гостиничный продукт» и его специфические черты; 2. Сущность, цели, принципы, объекты, субъекты, средства и методы маркетинговой деятельности; 3. Методы исследования рынка гостиничных продуктов; 4. Виды конкуренции, конкурентоспособность организации;
	2.1. Анализировать маркетинговые возможности при реализации маркетингового плана;	

<p>Результат 2: Организовывать маркетинговые мероприятия</p>	<p>2.2. Оценить эффективность проводимых маркетинговых мероприятий.</p>	<p>5. Рыночные стратегии маркетинга и их применение предприятием гостеприимства; 6. Особенности развития рынка гостиничных услуг; 7. Особенности сегментации рынка гостиничных услуг;</p>
<p>Результат 3: Координировать работу по связям с партнерами, отраслью и общественностью</p>	<p>3.1. Устанавливать контакты с коллегами из отрасли, партнерами и СМИ. 3.2. Разрабатывать информационные ресурсы, в том числе пресс-релизы</p>	<p>8. Управление маркетинговой деятельностью отеля; 9. Службы маркетинга и продаж отеля; 10. Организация маркетинговых исследований гостиничных услуг.</p> <p>Дисциплина «Экономика организации»</p> <p>1. Основы ценообразования, виды тарифных планов и тарифной политики гостиничного предприятия.</p> <p>Учебная практика</p> <p>1. Определять объекты маркетинговой деятельности; 2. Описывать факторы, формирующие окружающую среду организации; 3. Указывать особенности сегментации рынка гостиничных услуг и стратегии охвата целевого рынка; 4. Определять особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политики гостиничного предприятия; 5. Определять основные направления продвижения гостиничного продукта: реклама, PR, персональные продажи и средства стимулирования сбыта; 6. Определять виды, источники сбора информации; 7. Определять методы изучения и анализа предпочтений потребителей гостиничных услуг, специфику проведения опросов и составления анкет; 8. Определять целевой сегмент потребителей гостиничных услуг; 9. Определять рыночный жизненный цикл гостиничного продукта и способы его продления; 10. Разрабатывать рекламное обращение гостиничного предприятия для различных целевых сегментов; 11. Использовать методы поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет; 12. Анализировать рынок гостиничных услуг для определения инструментов маркетинга, применяемых в гостиничном предприятии;</p>

		<p>13. Работать с графическим и текстовым редакторами;</p> <p>14. Работать с текстовым редактором;</p> <p>15. Размещать текстовую и графическую информацию на страницах вебсайта.</p> <p>Производственная практика</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Указывать особенности сегментации рынка гостиничных услуг и стратегии охвата целевого рынка; 2. Оценивать каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг; 3. Определять основные направления продвижения гостиничного продукта: реклама, PR, персональные продажи и средства стимулирования сбыта; 4. Определять виды, источники сбора информации; 5. Определять методы изучения и анализа предпочтений потребителей гостиничных услуг, специфику проведения опросов и составления анкет; 6. Анализировать состояние спроса среди потребителей на услуги гостеприимства; 7. Определять целевой сегмент потребителей гостиничных услуг; 8. Формировать рекламные материалы (брошюры, каталог, буклет и т.д.); 9. Осуществлять выбор средств распространения рекламы и оценивать ее эффективность; 10. Использовать методы поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет; 11. Анализировать рынок гостиничных услуг, для определения инструментов маркетинга, применяемых в гостиничном предприятии; 12. Анализировать рынок гостиничных услуг для определения инструментов маркетинга, применяемых в гостиничном предприятии; 13. Размещать текстовую и графическую информацию на страницах вебсайта.
--	--	--

МОДУЛЬ №15. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОХРАНЫ ТРУДА И СОБЛЮДЕНИЯ ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №15).		5 семестр
Результат 1. Создавать условия для обеспечения охраны труда и техники безопасности	1.1. Определять и классифицировать опасные и производственные факторы на производстве; 1.2. Проводить анализ рабочих мест и применяемых технологий для выявления опасных для здоровья материалов, технологий и режимов работы; 1.3. Разрабатывать инструкции и памятки для каждого рабочего места повышенной опасности.	Дисциплина «Правовое обеспечение профессиональной деятельности» 1. Нормативно-правовые акты, содержащие государственные нормативные требования охраны труда, распространяющиеся на деятельность организации в области гостиничного сервиса; 2. Локальные нормативные акты, содержащие нормы трудового права; 3. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда; 4. Обязанности работника в области охраны труда. Учебная практика 1. Распределять обязанности в подразделении по вопросам охраны труда и техники безопасности; 2. Выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски, связанные с прошлыми, настоящими или планируемыми видами профессиональной деятельности; 3. Оценивать условия труда и уровень травмобезопасности; 4. Разрабатывать процедуры обеспечения безопасности на рабочем месте; 5. Установить порядок проведения эвакуации клиентов, гостей и персонала при возникновении пожара; 6. Вырабатывать и контролировать навыки, необходимые для достижения требуемого уровня безопасности труда. Производственная практика 1. Определять нарушения в системах жизнеобеспечения; 2. Использовать средства коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности; 3. Вести документацию установленного образца по охране труда, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения; 4. Проводить инструктаж по основам техники безопасности для сотрудников служб гостиниц и туристских комплексов; 5. Применять правовые требования к охране труда и технике безопасности в понятии рабочего времени, режим рабочего
Результат 2. Определять области внутриорганизационной и внешней деятельности, требующей организации охраны труда	2.1. Проводить анализ рабочих мест для выявления опасных для здоровья материалов, технологий и режимов работы; 2.2. Разрабатывать инструкции и памятки безопасной работы.	
Результат 3. Контролировать соблюдение правил безопасности	3.1. Проводить входной контроль эксплуатационных материалов, которые могут представлять угрозу здоровью работников; 3.2. Проводить мониторинг соблюдения инструкций безопасной работы.	
Результат 4. Обучать персонал соблюдению правил по охране здоровья, технике безопасности и охране труда	3.1. Определять потребности в обучении персонала соблюдению техники безопасности и охране труда; 3.2. Проводить обучение персонала технике безопасности и охране труда и оценивать его эффективность; 3.3. Заполнять документы по охране труда и технике безопасности точно и разборчиво и обеспечивать их хранение.	

		<p>времени, особенностях регулирования труда отдельных категорий работников, дисциплина труда и трудовой распорядок, надзор и контроль;</p> <p>6. Выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски, связанные с прошлыми, настоящими или планируемыми видами профессиональной деятельности;</p> <p>7. Участвовать в аттестации рабочих мест по условиям труда;</p> <p>8. Оценивать условия труда и уровень травмобезопасности;</p> <p>9. Разъяснять подчиненным работникам (персоналу) содержание установленных требований охраны труда;</p> <p>10. Разрабатывать процедуры обеспечения безопасности на рабочем месте;</p> <p>11. Проводить вводный инструктаж для работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ;</p> <p>12. Разъяснять работникам (персоналу) содержание установленных требований охраны труда;</p> <p>13. Вести документацию установленного образца по охране труда.</p>
МОДУЛЬ №16. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ КЛИЕНТОВ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №16)		6 семестр
Результат 1. Выявлять факторы, предоставляющие опасность для клиентов	<p>1.1. Анализировать источники и факторы, предоставляющие опасность для клиентов гостиниц и туристических комплексов;</p> <p>1.2. Организовывать техническую проверку эксплуатационной безопасности оборудования, транспорта и других услуг, предоставляемых клиентам.</p>	<p>Дисциплина «Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах»</p> <p>1. Содержание систем обеспечения безопасности в гостиничных комплексах и туристских организациях;</p> <p>2. Санитарно-гигиенические нормы и правила в гостиницах;</p> <p>3. Правила технической эксплуатации гостиниц и их оборудования;</p> <p>4. Электробезопасность в гостиницах;</p> <p>5. Типы возможных инцидентов, аварийные и эвакуационные процедуры;</p> <p>6. Маршруты VIP-персоны, гарантирующие безопасность;</p> <p>7. Обеспечение сохранности имущества;</p> <p>8. Обеспечение безопасности приглашенных клиентом гостей;</p> <p>9. Соблюдение прав клиента в различных ситуациях;</p> <p>10. Список нежелательных лиц, который оговаривается клиентом и может быть изменен в любой момент;</p>
Результат 2. Обеспечивать безопасность VIP- персон	<p>2.1. Выявлять и оценивать возможные риски, связанные с безопасностью VIP- персон;</p> <p>2.2. Заключать договора со службами, способными реагировать на вызов моментально и профессионально;</p> <p>2.3. Информировать VIP-персон о факторах, которые могут влиять на их личную безопасность.</p>	

<p>Результат 3. Анализировать и обеспечивать безопасность клиентов</p>	<p>3.1. Выполнять анализ эффективности функционирования систем обеспечения безопасности клиентов;</p> <p>3.2. Выявлять и заменять устаревшие технические средства наблюдения, контроля и связи согласно установленных процедур.</p>	<p>11.Процедуры проведения предварительного досмотра новых лиц на наличие средств, угрожающих жизни VIP-персон;</p> <p>12.Эксплуатационные функции и процедуры использования средств связи, безопасности и средств индивидуальной защиты;</p> <p>13.Инциденты безопасности и их документирование;</p> <p>14.Методы оценки рисков безопасности;</p> <p>15.Системы управления охраной труда в организации.</p> <p>Учебная практика</p> <p>1. Оценить требования к безопасности клиента и профессионально реагировать на них;</p> <p>2. Выявлять потенциальные угрозы безопасности и вероятный источник рисков;</p> <p>3. Подбирать соответствующие технические средства обеспечения безопасности гостиницы;</p> <p>4. Заключать договора со службами быстрого реагирования в регионе посещения;</p> <p>5. Оценивать условия труда и уровень травмобезопасности;</p> <p>6. Определять потребности в помощи и запрашивать ее у компетентных организаций;</p> <p>7. Эксплуатировать оборудование безопасности и связи.</p> <p>Производственная практика</p> <p>1. Адекватно реагировать на ситуации, представляющие угрозу;</p> <p>2. Использовать разработанные системы предупреждения чрезвычайных ситуаций в гостиницах и туристических комплексах;</p> <p>3. Подбирать соответствующие технические средства обеспечения безопасности гостиницы;</p> <p>4. Охранять VIP-персону от журналистов по его/ее требованию;</p> <p>5. Заключать договора со службами быстрого реагирования в регионе посещения;</p> <p>6. Выявлять и соблюдать применимые юридические и процедурные требования, включая требования по лицензированию;</p> <p>7. Определять потребности в помощи и запрашивать ее у компетентных организаций;</p> <p>8. Оформлять отчеты и документацию;</p> <p>9. Использовать методы переговоров в разрешении конфликта.</p>
---	---	--

**IV. ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНЫЕ ТЕМЫ, ОТВЕЧАЮЩИЕ ТРЕБОВАНИЯМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ
ФОРМА 2. ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНЫЕ ТЕМЫ, ОТВЕЧАЮЩИЕ ТРЕБОВАНИЯМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ²**

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час) ⁵
	Профессиональный цикл (трудоемкость дисциплин и практик)		2700
	Базовая часть (включая трудоемкость практик)		2250
1.	Дисциплина «МЕНЕДЖМЕНТ»		120
1.	1.1.1. Законодательные акты и нормативно-правовые документы, определяющие организацию менеджмента в области туризма и гостеприимства	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
2.	1.1.2. Организационная структура в организациях туризма и гостеприимства	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
3.	1.1.4. Внешняя и внутренняя среда организации и структурных подразделений	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
4.	1.1.5. Стратегическое и оперативное планирование в организации и структурных подразделениях	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
5.	1.1.6. Методы планирования, основанные на анализе прогнозируемых тенденций изменения рынков спроса, предложения и стоимости услуг, организации работы подразделения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
6.	1.1.7. Методы планирования потребности в финансах и персонале	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
7.	1.1.8. Методы управленческого контроля	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
8.	1.1.9. Процесс принятия и реализации управленческих решений	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
9.	1.2.1. Законодательные акты и нормативно-правовые документы КР, регулирующие деятельность организации/структурного подразделения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
10.	1.2.3. Порядок и методы планирования работы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

² Разработано на основе Приложения 2.

⁴ Оценивается категориями «преподается», «требуется введения новой дисциплины», «преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины»

⁵ Будет рассчитано преподавателями соответствующих дисциплин после внесения изменений в их содержание

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час) ⁵
11.	1.2.6. Методы мотивации и стимулирования членов трудового коллектива	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
12.	1.3.3. Цели и принципы политики в области стимулирования труда персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
13.	1.3.4. Системы мотивации персонала в организациях туризма и гостеприимства	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
2.	Дисциплина «ОРГАНИЗАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЦАХ И ТУРИСТИЧЕСКИХ КОМПЛЕКСАХ»		300
1.	1.1.3. Особенности продукта и процессов производства услуг в области туризма и гостеприимства	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
2.	1.2.2. Организация и технология работы в структурных подразделениях	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
3.	1.2.5. Производственные показатели работы организации и структурных подразделений	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
4.	2.1.1. Службы бронирования: основные функции, состав персонала, оборудование	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
5.	2.1.2. Технологический цикл обслуживания	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
6.	2.1.3. Способы резервирования мест в гостиницах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
7.	2.1.4. Групповое и коллективное бронирование и их особенности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
8.	2.1.5. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
9.	2.1.6. Виды оплаты бронирования	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
10.	2.1.7. Каналы бронирования	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
11.	2.1.8. Технология онлайн-бронирования	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
12.	2.1.9. Ценообразование и виды тарифных планов в гостиницах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
13.	2.1.10. Формы документации в деятельности службы бронирования	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
14.	2.1.11. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
15.	2.1.13.Речевые стандарты при бронировании	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
16.	2.2.1.Служба приема и размещения: основные функции, состав персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
17.	2.2.2. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
18.	2.2.3.Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
19.	2.2.9.Система контроля доступа в помещения гостиницы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
20.	2.2.10. Работа с туристскими и корпоративными группами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
21.	2.2.11. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
22.	2.2.12. Правила регистрации и заселения иностранных гостей	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
23.	2.2.13. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
24.	2.2.14. Оформление выезда гостя и процедура его выписки	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
25.	2.2.15. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
26.	2.2.16. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые в гостиничных комплексах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
27.	2.2.17. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
28.	2.3.1.Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
29.	2.3.2. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
30.	2.3.3.Способы оплаты в гостиницах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
31.	2.3.4. Порядок возврата денежных сумм гостю	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
32.	2.3.6. Порядок проверки сохранности имущества гостиницы в номере	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
33.	4.1.1. Классификация гостиничных номеров	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
34.	4.1.2. Структура номерного фонда	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
35.	4.1.3. Основные технологические документы службы номерного фонда	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
36.	4.2.1. Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиницах и туристических комплексах и организационные процедуры для их выполнения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
37.	4.3.1. Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиницах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
38.	4.3.2. Цели, средства и формы обслуживания гостей	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
39.	4.3.3. Технологии организации процесса обслуживания гостей	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
40.	4.3.5. Требования к персоналу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиницах и туристических комплексах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
41.	4.3.7. Перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги, требования к их формированию	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
42.	4.3.8. Правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
43.	4.3.9. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
44.	4.3.10. Стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
45.	4.4.1. Особенности взаимодействия службы эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы (службой приема и размещения, службой питания, финансовой службой, инженерно-технической службой, службой безопасности, дополнит. службами)	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
46.	4.5.2. Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
47.	4.5.3. Учет материальных ресурсов (постельное белье, возобновляемые ресурсы: питьевая вода, санитарно-гигиенические принадлежности, моющие и чистящие средства) гостиницы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
48.	4.5.8. Перечень ресурсов, необходимых для качественного выполнения услуг, и требования к их формированию	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
49.	4.6.1. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
50.	4.6.2. Технология уборки общественных и служебных зон административных и офисных помещений	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
51.	4.6.3. VIP-статус гостя. Виды «комплиментов»	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
52.	4.6.4. Уборочные техника, инвентарь, материалы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
53.	4.6.5. Чистящие и моющие средства	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
54.	4.6.6. Меры безопасности при работе с уборочными техникой, инвентарем, материалами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
55.	4.6.7. Технология обращения с чистящими и моющими средствами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
56.	4.6.8. Охрана труда в гостиничных предприятиях	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
57.	4.6.9. Норматив времени по видам уборочных мероприятий	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
58.	4.6.10. Нормы расхода чистящих и моющих средств	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
59.	5.3.1. Особенности организации экскурсионного обслуживания в гостиничных комплексах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
60.	5.3.2. Субъекты туристской индустрии, осуществляющие деятельность по организации экскурсионных услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
61.	16.1.1 Содержание систем обеспечения безопасности в гостиничных комплексах и туристских организациях	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
62.	16.1.2. Санитарно-гигиенические нормы и правила в гостиницах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
63.	16.1.5. Правила технической эксплуатации гостиниц и их оборудования	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
64.	16.1.6. Электробезопасность в гостиницах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
65.	16.1.7. Типы возможных инцидентов, аварийные и эвакуационные процедуры	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
66.	16.2.1 Маршруты VIP-персоны, гарантирующие безопасность	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
67.	16.2.2. Обеспечение сохранности имущества	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
68.	16.2.3. Обеспечение безопасности приглашенных клиентом гостей	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
69.	16.2.4. Соблюдение прав клиента в различных ситуациях	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
70.	16.2.5. Список нежелательных лиц, который оговаривается клиентом и может быть изменен в любой момент	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
71.	16.2.6. Процедуры проведения предварительного досмотра новых лиц на наличие средств, угрожающих жизни VIP-персон	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
72.	16.3.1. Эксплуатационные функции и процедуры использования средств связи, безопасности и средств индивидуальной защиты	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
73.	16.3.2. Инциденты безопасности и их документирование	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час) ⁵
74.	16.3.3. Методы оценки рисков безопасности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
75.	16.3.4. Системы управления охраной труда в организации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
3.	Дисциплина «ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»		90
1.	1.1.10. Межличностные и организационные коммуникации и управление коммуникационными процессами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
2.	1.2.4. Правила и приемы делового и управленческого общения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
3.	2.1.12. Этикет делового общения по телефону	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
4.	2.1.15. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями. Работа с жалобами клиентов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
5.	2.2.4. Речевые стандарты при общении с гостями	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
6.	4.4.2. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
7.	4.4.3. Преграды и помехи в деловом общении	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
8.	4.4.4. Культура деловых коммуникаций	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
9.	5.1.3. Техника эффективного общения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
10.	5.3.5. Эффективные приемы построения коммуникации с экскурсантами различных психотипов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
11.	5.5.6. Этика и нормы делового общения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
12.	5.5.7. Способы управления конфликтами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
13.	6.1.3. Формальное деловое общение (встречи, совещания)	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час) ⁵
14.	6.1.4. Подготовка и проведение переговоров	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
15.	6.1.6. Публичные выступления, презентации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
16.	6.1.7. Основные принципы подготовки презентаций	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
17.	6.1.8. Деловые коммуникации в цифровой среде	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
18.	6.2.9. Речевые стандарты при подготовке договоров с поставщиками услуг, партнерами и клиентами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
19.	6.3.5. Выявление и управление конфликтами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
20.	8.1.2. Порядок проведения переговоров с поставщиками о закупках	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
4.	Дисциплина «УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ГОСТИНИЦЫ»		60
1.	1.2.9. Общие принципы управления персоналом	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
2.	4.2.4. Виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
3.	4.3.6. Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
4.	7.4.10. Методы и средства стимулирования персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
5.	9.1.1. Функции управления персоналом	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
6.	9.1.2. Организационная структура управления гостиничным предприятием	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
7.	9.1.3. Принцип и методы планирования потребности в персонале	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
8.	9.1.4. Методы определения потребности в персонале	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час) ⁵
9.	9.1.5. Кадровое планирование и делопроизводство	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
10.	9.2.1. Модели привлечения персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
11.	9.2.2. Основные методы и источники привлечения персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
12.	9.2.3. Критерии и принципы отбора персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
13.	9.2.4. Методы отбора персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
14.	9.2.5. Собеседование и интервью	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
15.	9.2.6. Документы, предоставляемые претендентами: резюме, анкеты, характеристики и рекомендации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
16.	9.3.1. Организация процесса адаптации: особенности социально-психологической адаптации различных категорий работников	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
17.	9.3.2. Организация и цели обучения персонала. Формы организации обучения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
18.	9.3.3. Основные направления обучения персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
19.	9.3.4. Оценка результатов деятельности кадров	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
20.	9.3.5. Процедура аттестации персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
21.	9.3.6. Деловая оценка персонала и ее методы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
5.	Дисциплина «ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ»		60
1.	1.2.7. Формы учетно-отчетной документации и правила составления	требует введения новой дисциплины	
2.	1.2.8. Квалификационные требования к персоналу подразделения	требует введения новой дисциплины	
3.	4.2.2. Основные виды организационно-распорядительных документов и методы их составления /оформления	требует введения новой дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час) ⁵
4.	4.2.3. Порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением	требует введения новой дисциплины	
5.	6.2.7. Требования к построению деловых документов	требует введения новой дисциплины	
6.	6.2.8. Организация работы с документами	требует введения новой дисциплины	
7.	8.1.7. Общие нормы и правила оформления документов	требует введения новой дисциплины	
8.	13.1.2. Процедуры составления отчетности, требования к управленческой документации	требует введения новой дисциплины	
9.	13.1.3. Основные законодательные акты в области делопроизводства	требует введения новой дисциплины	
10.	13.1.5. Правила хранения документов	требует введения новой дисциплины	
11.	13.2.3. Классификация и структура организационно-распорядительных документов	требует введения новой дисциплины	
12.	13.2.4. Виды информационно-справочных документов	требует введения новой дисциплины	
13.	13.2.5. Порядок ведения документации в гостиничных и туристических комплексах	требует введения новой дисциплины	
14.	13.2.6. Составление номенклатуры дел и хранение дел	требует введения новой дисциплины	
6.	Дисциплина «ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ»		360
1.	2.1.13. Речевые стандарты при бронировании на иностранном языке	преподается	
2.	2.2.4. Речевые стандарты при общении с гостями на иностранном языке	преподается	
3.	3.2.9. Профессиональная терминология службы питания на иностранном языке	преподается	
4.	4.2.3. Порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением на иностранном языке	преподается	
6.	6.2.9. Речевые стандарты при подготовке договоров с поставщиками услуг, партнерами и клиентами на иностранном языке	преподается	
7.	Дисциплина «ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»		90
1.	2.1.14. Виды договоров (соглашений) на бронирование	требует введения новой дисциплины	
2.	2.1.17. Правовые и нормативные документы, регламентирующие работу персонала службы бронирования	требует введения новой дисциплины	
3.	2.2.6. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем	требует введения новой дисциплины	
4.	6.2.1. Понятие и классификация сделок	требует введения новой дисциплины	
5.	6.2.2. Виды условий договоров	требует введения новой дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час) ⁵
6.	6.2.3. Порядок заключения, изменения и расторжения договора	требует введения новой дисциплины	
7.	6.2.4. Виды и формы договорных отношений между туроператором и средствами размещения	требует введения новой дисциплины	
8.	6.2.5. Договорные отношения между туроператором и транспортными организациями	требует введения новой дисциплины	
9.	6.3.1 Порядок рассмотрения, учета жалоб и разрешения проблемных ситуаций	требует введения новой дисциплины	
10.	6.3.3. Порядок проведения служебных расследований по фактам нарушений	требует введения новой дисциплины	
11.	6.3.4. Нормативная база, регламентирующая отношения между клиентом и поставщиком услуг	требует введения новой дисциплины	
12.	7.4.9. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	требует введения новой дисциплины	
13.	7.5.4. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей	требует введения новой дисциплины	
14.	9.2.7. Прием на работу и оформление трудового договора	требует введения новой дисциплины	
15.	15.1.6. Нормативно-правовые акты, содержащие государственные нормативные требования охраны труда, распространяющиеся на деятельность организации в области гостиничного сервиса	требует введения новой дисциплины	
16.	15.3.1. Локальные нормативные акты, содержащие нормы трудового права	требует введения новой дисциплины	
17.	15.3.2. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда	требует введения новой дисциплины	
18.	15.3.3. Обязанности работника в области охраны труда	требует введения новой дисциплины	
8.	Дисциплина «ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»		150
1.	2.1.16. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
2.	2.2.8. Автоматизированные системы в службе приема и размещения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
3.	2.1.18. Правила работы с информационной базой данных гостиниц	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
4.	3.2.4. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы (учет заказов, прием оплаты, расход продукции)	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
5.	6.1.8. Деловые коммуникации в цифровой среде	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
6.	6.1.11. Система информационной работы: Power Point	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
7.	8.2.5. Автоматизированные системы управления гостиницами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
8.	10.1.5 Компьютерные программы для ведения бухгалтерского и финансового учета	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
9.	Дисциплина «ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ ПИТАНИЕМ»		60
1.	3.1.1. Задачи, функции и особенности работы службы питания гостиничного комплекса	требует введения новой дисциплины	
2.	3.1.2. Законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службой питания гостиничного комплекса	требует введения новой дисциплины	
3.	3.1.3. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены на предприятиях питания гостиницы	требует введения новой дисциплины	
4.	3.1.4. Профессиональные требования к персоналу службы питания гостинич.комплекса	требует введения новой дисциплины	
5.	3.1.5. Особенности взаимодействия службы питания с поставщиками и другими службами гостиницы	требует введения новой дисциплины	
6.	3.2.1. Технология организации процесса питания в гостиничных комплексах	требует введения новой дисциплины	
7.	3.2.2. Требования к торговым и производст. помещениям организаций службы питания	требует введения новой дисциплины	
8.	3.2.3 Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах	требует введения новой дисциплины	
9.	3.2.5. Стили и методы подачи блюд и напитков	требует введения новой дисциплины	
10.	3.2.6. Меню и карты напитков	требует введения новой дисциплины	
11.	3.2.7. Виды завтраков	требует введения новой дисциплины	
12.	3.2.8. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены	требует введения новой дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
13.	3.2.9.Профессиональная терминология службы питания	требует введения новой дисциплины	
14.	3.3.1. Служба room-service: основные функции, состав персонала	требует введения новой дисциплины	
15.	3.3.2. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах	требует введения новой дисциплины	
16.	3.3.3. Прием и порядок выполнения заказа	требует введения новой дисциплины	
17.	3.3.4.Правила обслуживания гостей в номерах гостиничного комплекса	требует введения новой дисциплины	
18.	3.3.5. Правила комплектации сервировочной тележки	требует введения новой дисциплины	
19.	3.3.6. Правила и формы расчета с потребителями услуги	требует введения новой дисциплины	
20.	3.3.7. Расчет отпускной цены заказа питания в номерах	требует введения новой дисциплины	
21.	3.3.8. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов	требует введения новой дисциплины	
22.	3.3.9. Правила этикета и поведения персонала в номере отеля	требует введения новой дисциплины	
23.	3.4.1.Виды минибаров для гостиниц	требует введения новой дисциплины	
24.	3.4.2. Порядок проверки и пополнения бара в номерах	требует введения новой дисциплины	
25.	3.4.3. Структура предложения и цены минибара в номерах	требует введения новой дисциплины	
26.	3.4.4. Системы автоматических минибаров	требует введения новой дисциплины	
27.	3.5.1. Технология и формы обслуживания питанием гостей в гостиничных комплексах	требует введения новой дисциплины	
28.	3.5.3. Требования к соблюдению персоналом правил личной гигиены	требует введения новой дисциплины	
29.	3.5.4. Требования, предъявляемые к качеству предоставления питания в гостиницах	требует введения новой дисциплины	
30.	3.5.5.Основы технологии приготовления блюд, требования к качеству и оформлению	требует введения новой дисциплины	
31.	3.5.6. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены	требует введения новой дисциплины	
32.	3.5.7. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания	требует введения новой дисциплины	
33.	3.6.1.Нормативно-правовая база по охране труда	требует введения новой дисциплины	
34.	3.6.2. Порядок обеспечения и организация охраны труда службы питания гостин.комплекса	требует введения новой дисциплины	
35.	3.6.3.Причины возникновения и профилактика производственного травматизма	требует введения новой дисциплины	
36.	3.6.4.Нормы и правила электробезопасности и пожарной безопасности	требует введения новой дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час) ⁵
37.	3.6.5. Требования безопасности к технологическим процессам, производственным помещениям и оборудованию	требует введения новой дисциплины	
10.	Дисциплина «СТАНДАРТИЗАЦИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ»		180
1.	3.1.6. Установленные регламенты по качеству питания, выхода готовой продукции и качества обслуживания гостей	требует введения новой дисциплины	
2.	3.5.2. Обеспечение техники безопасности для гостей и персонала в пределах помещений функциональной ответственности	требует введения новой дисциплины	
3.	4.3.11. Критерии оценки качества обслуживания	требует введения новой дисциплины	
4.	6.3.2 Стандарты качественного обслуживания клиентов	требует введения новой дисциплины	
5.	7.1.1. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства: цели, функции, принципы	требует введения новой дисциплины	
6.	7.1.2. Обязательная и добровольная сертификация	требует введения новой дисциплины	
7.	7.1.3. Стандартизация и сертификация систем менеджмента качества в сфере туризма и гостеприимства	требует введения новой дисциплины	
8.	7.1.4. Стандарты качества обслуживания в гостиницах и туристических комплексах	требует введения новой дисциплины	
9.	7.1.6. Особенности услуг как объект стандартизации	требует введения новой дисциплины	
10.	7.1.7. Категории и основные виды международных и национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства	требует введения новой дисциплины	
11.	7.1.8. Терминология и понятия, принятые в сфере стандартизации, лицензирования и сертификации туристских и гостиничных услуг	требует введения новой дисциплины	
12.	7.2.1. Безопасность в гостиничных и туристич. комплексах и особенности ее организации	требует введения новой дисциплины	
13.	7.2.2. Внешние и внутренние угрозы безопасности в гостиничных и туристич. комплексах	требует введения новой дисциплины	
14.	7.2.3. Основные виды, методы и средства обеспечения безопасности в гостиничных и туристических комплексах	требует введения новой дисциплины	
15.	7.2.4. Обеспечение безопасности в условиях чрезвычайных ситуаций различного происхождения: природных, экологических, социальных, техногенных	требует введения новой дисциплины	
16.	7.2.5. Служба безопасности в гостиничных комплексах и организация её работы	требует введения новой дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
17.	7.2.6. Защита материальных ценностей и имущества гостей	требует введения новой дисциплины	
18.	7.4.1 Факторы, определяющие качество гостиничных услуг	требует введения новой дисциплины	
19.	7.4.2. Характеристики и показатели качества продукции и услуг	требует введения новой дисциплины	
20.	7.4.3. Методы определения показателей качества	требует введения новой дисциплины	
21.	7.4.4. Инструменты контроля, анализа и управления качеством	требует введения новой дисциплины	
22.	7.4.5. Методы контроля качества	требует введения новой дисциплины	
23.	7.4.6. Организация контроля качества гостиничных услуг	требует введения новой дисциплины	
24.	7.4.7. Методы внешней оценки качества и безопасности	требует введения новой дисциплины	
25.	7.5.1. Инструменты контроля, анализа и управления качеством	требует введения новой дисциплины	
26.	11.1.1. Основные понятия и определения в сфере страхования гостиничных услуг	требует введения новой дисциплины	
27.	11.1.2. Формы и виды страхования в гостиничном сервисе	требует введения новой дисциплины	
28.	11.1.3. Основные положения законодательных и нормативных документов, регулирующих деятельность предприятий индустрии гостеприимства	требует введения новой дисциплины	
29.	11.1.4. Виды рисков в гостиничной деятельности	требует введения новой дисциплины	
30.	11.1.5. Процедуры и методы управления рисками	требует введения новой дисциплины	
31.	11.1.6. Порядок заключения договоров страхования, страховых выплат и разрешение возможных разногласий	требует введения новой дисциплины	
32.	11.1.7. Объекты страхования, страховые события и случаи в гостиничной деятельности	требует введения новой дисциплины	
33.	11.1.8. Формы необходимых документов на заключение договора страхования, производства страховых выплат (страхового обеспечения и страхового возмещения)	требует введения новой дисциплины	
34.	11.2.1. Правовое регулирование страхования здоровья и жизни сотрудников	требует введения новой дисциплины	
35.	11.2.2. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда	требует введения новой дисциплины	
36.	11.2.3. Виды и формы договоров по обязательному страхованию здоровья и жизни сотрудников на производстве	требует введения новой дисциплины	
37.	11.2.4. Процедуры и тарифы по страхованию здоровья и жизни сотрудников гостиничного сервиса	требует введения новой дисциплины	
38.	12.1.1. Методы анализа, оценки и контроля рисков, критерии, применяемые при оценке рисков в гостиничных и туристических комплексах	требует введения новой дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час) ⁵
39.	12.1.2. Ответственность организаций за последствия несчастных случаев, потери имущества клиентов и сотрудников	требует введения новой дисциплины	
40.	12.1.3. Способы минимизации рисков в гостиничной отрасли	требует введения новой дисциплины	
41.	12.1.4. Правила оформления документов по оценке рисков и мерам по их устранению	требует введения новой дисциплины	
42.	12.2.1. Границы ответственности организаций и их партнеров за последствия несчастных случаев, потери имущества клиентов и сотрудников	требует введения новой дисциплины	
43.	12.2.2. Организационные и технические методы контроля и управления рисками	требует введения новой дисциплины	
44.	12.2.3. Процедуры и требования к сбору, анализу и противостоянию рискам	требует введения новой дисциплины	
45.	12.2.4. Способы минимизации рисков в гостиничной отрасли	требует введения новой дисциплины	
46.	12.2.5. Способы и формы внутрифирменного распространения информации о неблагоприятных природных явлениях, враждебных событиях, катастрофах и иных рисках	требует введения новой дисциплины	
47.	12.2.6. Порядок документирования и сохранения информации о произошедших несчастных случаях, неисполнении обязательств партнерами, катастрофах, заболеваниях клиентов	требует введения новой дисциплины	
11.	Дисциплина «ОСНОВЫ БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА»		60
1.	4.5.4. Задачи учета и оценки материальных ресурсов	требует введения новой дисциплины	
2.	10.1.1. Законодательство КР по бухгалтерскому и финансовому учету	требует введения новой дисциплины	
3.	10.1.2. Применение НПА по оформлению первичных учетных финансовых документов	требует введения новой дисциплины	
4.	10.1.3 Требования основных организационно-распорядительных документов в организации, регламентирующих порядок и составление первичных учетных документов	требует введения новой дисциплины	
5.	10.1.4. Реквизиты документов (обязательные, дополнительные, специальные)	требует введения новой дисциплины	
6.	10.2.2. Требования основных организационно-распорядительных документов в организации, регламентирующих порядок регистрации данных в регистрах бухгалтер. учета	требует введения новой дисциплины	
7.	10.3.3. Виды сводных учетных документов	требует введения новой дисциплины	
8.	10.3.4. Процедуры сбора информации о финансовой деятельности подразделений	требует введения новой дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час) ⁵
9.	10.4.2. Порядок хранения и передачи в архив документов бухгалтерско-финансовой отчетности	требует введения новой дисциплины	
12.	Дисциплина «МАРКЕТИНГ»		90
1.	5.3.3. Технологии продвижения экскурсионного туристского продукта	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
2.	6.1.12. Использование рекламных средств для продвижения туристского и гостиничного продукта	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
3.	6.1.13. Public relations в туризме	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
4.	7.4.8. Оценка степени удовлетворенности среди потребителей гостиничных услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
5.	14.1.1. Понятие «гостиничный продукт» и его специфические черты	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
6.	14.1.2. Сущность, цели, принципы, объекты, субъекты, средства и методы маркетинговой деятельности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
7.	14.1.3. Методы исследования рынка гостиничных продуктов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
8.	14.1.4. Виды конкуренции, конкурентоспособность организации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
9.	14.1.6. Рыночные стратегии маркетинга и их применение предприятием гостеприимства	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
10.	14.1.7. Особенности развития рынка гостиничных услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
11.	14.1.8. Особенности сегментации рынка гостиничных услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
12.	14.2.1. Управление маркетинговой деятельностью отеля	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
13.	1.4.2.2. Службы маркетинга и продаж в отеле	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
14.	1.4.3.1. Организация маркетинговых исследований гостиничных услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
13.	Дисциплина «ЭКОНОМИКА ОРГАНИЗАЦИИ»		

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час) ⁵
1.	7.1.5. Нормативы коммерческой рентабельности служб и отделов гостиниц и туристических комплексов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
2.	8.1.1. Основные требования к материально-техническому оснащению гостиничного комплекса	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
3.	8.1.3. Планирование материально-технического оснащения гостиничного предприятия	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
4.	8.1.4. Источники покрытия потребностей в материальных ресурсах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
5.	8.1.5. Расчет потребности в различных видах материальных ресурсов подразделений	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
6.	8.1.6. Расчет запасов материальных ресурсов и их нормирование	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
7.	14.1.5. Основы ценообразования, виды тарифных планов и тарифной политики гостиничного предприятия	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
14.	УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА		180
1.	1.1.11. Пользоваться основными законодательными актами и НПА, определяющие организацию менеджмента в области туризма и гостеприимства	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
2.	1.1.12. Анализировать текущую ситуацию в подразделении: цели, структура, финансовое состояние, обеспеченность кадрами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
3.	1.1.13. Разрабатывать реалистические стратегические и оперативные планы работы структурных подразделений	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
4.	1.1.14. Рассчитывать по принятой методике основные производственные показатели структурного подразделения организации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
5.	1.2.11. Распределять обязанности и ответственности за результат между персоналом подразделения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
6.	1.2.12. Контролировать текущую деятельность персонала и оценивать полученный результат	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
7.	1.2.13. Вносить корректировки в цели и действия подразделения в зависимости от внешней ситуации и рисков	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
8.	1.2.15. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
9.	1.2.16. Управлять конфликтными ситуациями, стрессами и рисками	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
10.	1.2.17. Вести учетно-отчетную документацию в соответствии с принятыми процедурами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
11.	1.3.5. Разрабатывать и корректировать требования к подбору персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
12.	1.3.6. Проводить диагностику трудовой мотивации и формулировать набор методов стимулирования персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
13.	1.3.7. Анализировать и оценивать качество работы персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
14.	1.3.8. Разрабатывать план повышения квалификации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
15.	1.3.9. Заполнять документацию по оценке персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
16.	2.1.18. Организовывать рабочее место службы бронирования	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
17.	2.1.20. Вести учет и хранение данных	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
18.	2.1.21. Владеть технологией ведения телефонных переговоров	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
19.	2.1.22. Оформлять и подготавливать счета клиентам и производить расчет с ними	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
20.	2.1.25.Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
21.	2.2.18. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
22.	2.2.20. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристических комплексах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
23.	2.2.23. Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за допол. услуги)	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
24.	2.3.8. Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиницах и туристических комплексах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
25.	3.1.7. Собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
26.	3.1.9. Оформлять отчетно-плановую документацию по работе службы питания	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
27.	3.1.10. Собирать информацию о качестве работы службы питания, оценивать и анализировать качество работы подразделения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
28.	3.1.13. Проводить инструктажи для персонала службы питания	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
29.	3.1.14. Составлять отчетно-плановую документацию о деятельности подразделения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
30.	3.2.10. Рассчитывать возможное число получателей услуг питания по видам обслуживания	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
31.	3.2.11. Определять потребности службы питания в материальных ресурсах, персонале	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
32.	3.2.13. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
33.	3.3.13. Комплектовать сервировочную тележку room-service.	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
34.	3.3.14. Решать проблемные ситуации при организации питания в номерах гостиничных комплексов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
35.	3.5.9. Оценивать и контролировать качество предоставляемых услуг службой питания гостиничного комплекса	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
36.	3.5.10. Разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
37.	3.6.7. Применять методы и средства защиты от воздействия негативных факторов на производстве	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
38.	3.6.9. Оценивать уровень травматизма на производстве	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
39.	3.6.10. Разрабатывать мероприятия по предупреждению травматизма на производстве	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
40.	4.1.4. Формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. на иностранном языке	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
41.	4.2.5. Разработать и обновлять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
42.	4.2.7. Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
43.	4.3.18. Выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработка и представление предложений по повышению качества обслуживания	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
44.	4.4.9. Составлять отчетность за оказанные гостям дополнительные платные услуги для финансовой службы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
45.	4.4.11. Координировать деятельность со службой безопасности при объявлении ситуаций, угрожающих жизни и здоровью гостей	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
46.	4.4.12. Применять навыки работы в команде, оказывать помощь и поддержку другим работникам	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
47.	4.4.13. Применять технику эффективной коммуникации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
48.	4.5.10. Составлять заявки на возобновление ресурсов службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
49.	4.5.11. Оформлять финансово-расчетные документы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
50.	4.5.12. Оценивать потребность службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда в материальных ресурсах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
51.	4.6.15. Комплектовать тележку горничной	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
52.	5.3.16. Заключать договоры на обслуживание экскурсантов силами сторонних организаций	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
53.	5.4.10. Ввести и извлечь информацию в компьютерных системах и программном обеспечении фронт-офиса по видам услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
54.	5.5.11. Использовать соответствующие технические средства, оборудование для повышения эффективности предлагаемых дополнительных услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
55.	6.1.14. Собирать маркетинговую информацию	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
56.	6.1.15. Применять стандартные и нестандартные приемы продвижения туристских и гостиничных продуктов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
57.	6.1.16. Использовать информационные технологии для подготовки презентации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
58.	6.1.17. Владеть навыками устной и письменной коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами, в том числе и на иностр. языке	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
59.	6.2.13. Использовать информационные технологии для подготовки документации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
60.	7.1.9. Применять методы оценки качества туристских и гостиничных услуг и обслуживания потребителей	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
61.	7.1.10. Анализировать законодательство, регулирующие процессы стандартизации, сертификации и лицензирования в сфере туристических и гостиничных услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
62.	7.1.11. Осуществлять правовой анализ и разработку внутрифирменных стандартов организации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
63.	7.3.7. Использовать санитарно-гигиеническое законодательство в сфере гостеприимства в целях обеспечения высокого качества туристского продукта	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
64.	7.4.12. Разрабатывать внутренние нормативы и регламенты по обеспечению качества предоставляемых услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
65.	7.5.5. Выявлять причины жалоб и претензий клиентов по качеству обслуживания	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
66.	7.5.6. Вносить изменения в требования к качеству и регламенту рабочих процессов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
67.	7.5.7. Разрабатывать перспективные и текущие планы управления качеством продукции и услуг предприятия и его подразделений	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
68.	7.5.9. Рассчитывать основные показатели, характеризующие качество продукции и услуг, а также комплекс мероприятий по повышению качества продукции и услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
69.	8.1.8. Анализировать потребности служб, отделов гостиничного комплекса в материальных ресурсах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
70.	8.1.9. Оценивать расход ресурсов подразделениями	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
71.	8.1.10. Рассчитать нормы запасов ресурсов для бесперебойного функционирования комплекса	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
72.	8.1.11. Рассчитывать потребность в материальных ресурсах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
73.	8.1.12. Использовать информационную базу поставщиков услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
74.	8.2.7. Применять утвержденные регламенты учета и хранения ресурсов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
75.	9.1.5. Составлять схемы организационной структуры гостиничного комплекса	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
76.	9.1.6. Определять количественные и качественные потребности в персонале	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
77.	9.1.7. Оформить документы по персоналу в соответствии с требованиями гражданского, трудового законодательства и локальными нормативными актами организации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
78.	9.2.9. Составлять и анализировать резюме	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
79.	9.2.10. Описывать и анализировать профессиональные требования к кандидатам	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
80.	9.3.5. Определять уровень развития персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
81.	9.3.6. Проводить подготовку и аттестацию подчиненных	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
82.	9.3.7. Составлять программу адаптации, план обучения и развития персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
83.	9.3.8. Определять должностные обязанности работников	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
84.	9.4.8. Уметь принимать решения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
85.	9.4.9. Управлять конфликтными ситуациями, стрессами и рисками	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
86.	9.4.11. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
87.	10.1.6. Оформлять первичные учетные документы, применимые ко всем подразделениям комплекса	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
88.	10.1.7. Вносить исправления в ошибочные записи в документах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
89.	10.1.8. Классифицировать формы и виды первичных документов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
90.	10.1.9. Соблюдать законодательство, регламенты, правила и процедуры для ввода и систематизации данных из первичных документов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
91.	10.1.10. Проводить регистрацию и учет технической и иной документации, связанной с платежами и расчетами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
92.	10.1.11. Обрабатывать текстовую и табличную информацию с использованием технических средств	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
93.	10.2.6. Комплектовать регистры бухгалтерско-финансового учета, в том числе электронные	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
94.	10.2.8. Проверять своевременное, достоверное формирование информации в системе бухгалтерского учета	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
95.	10.2.10. Вносить корректировки записей в учетных регистрах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
96.	10.3.5. Комплектовать различные виды сводных учетных документов, в том числе электронные	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
97.	10.3.6. Пользоваться компьютерными программами и информационными системами для ведения бухгалтерского и финансового учета	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
98.	10.4.3. Обрабатывать, сохранять и отправлять в архив копии документов в соответствии с требованиями, установленными в организации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
99.	11.1.9. Определять необходимость, роль и место страхования в системе управления рисками в гостиничных и туристических комплексах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
100.	11.1.10. Анализировать сущность и функции страхования рисков в гостиничной деятельности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
101.	11.1.11. Анализировать структуру современного страхового рынка в Кыргызстане	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
102.	1.11.12. Работать с юридическими основами страхования, составления договоров страхования (полисов) в гостиничном сервисе	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
103.	1.11.13. Работать с принципами страхования и рисков в гостиничном сервисе	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
104.	1.11.16. Использовать методы выявления и оценки рисков	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
105.	1.11.17. Организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
105.	11.2.5. Определять перечень страховых продуктов организации и их особенности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
107.	12.1.5. Анализировать информацию из различных источников для определения факторов рисков и возможностей их минимизации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
108.	12.1.6. Интерпретировать информацию из различных источников с целью принятия решения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
110.	12.1.7. Применять методы оценки рисков, рекомендованные государственными и территориальными органами уполномоченных органов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
111.	12.2.8. Предвидеть и минимизировать риски при обслуживании туристов путем совершенствования процессов планирования, операционной и сервисной деятельности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
112.	12.2.9. Вести документацию о произошедших несчастных случаях, неисполнении обязательств партнерами, катастрофах, заболеваниях клиентов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
113.	13.1.6. Осуществлять документирование и организацию работы с документами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
114.	13.1.7. Оформлять номенклатуру дел	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
115.	13.1.10. Различать вид и характер деловых документов управленческого характера для подразделений и служб в гостиничных комплексах и туристических организациях	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
116.	13.2.7. Составлять и оформлять служебные документы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
117.	13.2.13. Применять в работе формы деловой переписки, в том числе на иностранном языке	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
118.	13.2.14. Использовать локальные и глобальные системы связи, электронную почту в организации делопроизводства	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
119.	14.1.9. Определять объекты маркетинговой деятельности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
120.	14.1.10. Описывать факторы, формирующие окружающую среду организации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
121.	14.1.11. Указывать особенности сегментации рынка гостиничных услуг и стратегии охвата целевого рынка	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
122.	14.1.12. Определять особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политики гостиничного предприятия	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
123.	14.1.14. Определять основные направления продвижения гостиничного продукта: реклама, PR, персональные продажи и средства стимулирования сбыта	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
124.	14.2.11. Определять рыночный жизненный цикл гостиничного продукта и способы его продления	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
125.	14.2.12. Разрабатывать рекламное обращение гостиничного предприятия для различных целевых сегментов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
126.	14.2.15. Использовать методы поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
127.	14.2.16. Анализировать рынок гостиничных услуг для определения инструментов маркетинга, применяемых в гостиничном предприятии	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
128.	14.3.4. Работать с графическим и текстовым редакторами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
129.	14.3.5. Работать с текстовым редактором	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
130.	14.3.6. Размещать текстовую и графическую информацию на страницах вебсайта	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
131.	15.1.10. Распределять обязанности в подразделении по вопросам охраны труда и техники безопасности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении ⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час) ⁵
132.	15.1.13. Использовать средства коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
133.	15.2.10. Выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски, связанные с прошлыми, настоящими или планируемыми видами проф. деятельности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
134.	5.2.12. Оценивать условия труда и уровень травмобезопасности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
135.	15.2.15. Разрабатывать процедуры обеспечения безопасности на рабочем месте	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
136.	15.3.15. Установить порядок проведения эвакуации клиентов, гостей и персонала при возникновении пожара	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
137.	15.4.9. Вырабатывать и контролировать навыки, необходимые для достижения требуемого уровня безопасности труда	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
138.	16.1.8. Оценить требования безопасности клиента и профессионально реагировать на них	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
139.	16.1.9. Выявлять потенциальные угрозы безопасности и вероятный источник рисков	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
140.	16.1.12. Подбирать соответствующие технические средства обеспечения безопасности гостиницы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
141.	16.2.8. Заключать договора со службами быстрого реагирования в регионе посещения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
142.	16.3.6. Оценивать условия труда и уровень травмобезопасности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
143.	16.3.8. Определять потребности в помощи и запрашивать ее у компетентных организаций	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
144.	16.3.9. Эксплуатировать оборудование безопасности и связи	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
15.	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА		270
1.	1.1.12. Анализировать текущую ситуацию в подразделении: цели, структура, финансовое состояние, обеспеченность кадрами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
2.	1.1.13. Разрабатывать реалистические стратегические и оперативные планы работы структурных подразделений	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
3.	1.1.14. Рассчитывать по принятой методике основные производственные показатели структурного подразделения организации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
4.	1.1.15. Применять приемы делового и управленческого общения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
5.	1.2.11. Распределять обязанности и ответственности за результат между персоналом подразделения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
6.	1.2.12. Контролировать текущую деятельность персонала и оценивать полученный результат	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
7.	1.2.13. Вносить корректировки в цели и действия подразделения в зависимости от внешней ситуации и рисков	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
8.	1.2.14. Мотивировать персонал на решение поставленных задач	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
9.	1.2.16. Управлять конфликтными ситуациями, стрессами и рисками	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
10.	1.2.17. Вести учетно-отчетную документацию в соответствии с принятыми процедурами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
11.	1.3.5. Разрабатывать и корректировать требования к подбору персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
12.	1.3.6. Проводить диагностику трудовой мотивации и формулировать набор методов стимулирования персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
13.	1.3.8. Разрабатывать план повышения квалификации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
14.	1.3.9. Заполнять документацию по оценке персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
15.	2.1.18. Организовывать рабочее место службы бронирования	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
16.	2.1.19. Консультировать клиентов о применяемых способах бронирования	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
17.	2.1.20. Вести учет и хранение данных	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
18.	2.1.22. Оформлять и подготавливать счета клиентам и производить расчет с ними	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
19.	2.1.23. Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных номеров	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
20.	2.1.24. Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания клиентов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
21.	2.1.25.Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и бронирования	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
22.	2.2.18. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
23.	2.2.19. Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами гостиницы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
24.	2.2.20. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристических комплексах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
25.	2.2.22. Регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
26.	2.2.23. Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за доп. услуги)	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
27.	2.2.24. Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими службами гостиничного комплекса	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
28.	2.2.25. Контролировать текущую деятельность персонала службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
29.	2.2.26. Информировать другие подразделения обслуживания о поступивших запросах гостей	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
30.	2.3.7. Производить расчеты с клиентами наличными средствами или кредитными картами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
31.	2.3.8. Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиницах и туристических комплексах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
32.	3.1.7. Собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
33.	3.1.8. Контролировать технические и санитарные условия на предприятиях питания гостиничных комплексов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
34.	3.1.9. Оформлять отчетно-плановую документацию по работе службы питания	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
35.	3.1.10. Собирать информацию о качестве работы службы питания, оценивать и анализировать качество работы подразделения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
36.	3.1.11. Организовать и контролировать процессы обслуживания в соответствии с разработанным регламентом	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
37.	3.1.12. Подбирать персонал, включая поваров, с требуемой квалификацией	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
38.	3.1.13. Проводить инструктажи для персонала службы питания	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
39.	3.1.14. Составлять отчетно-плановую документацию о деятельности подразделения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
40.	3.1.15. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
41.	3.2.9. Применять и адаптировать технологии обслуживания, соответствующие потребностям гостиницы и клиентов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
42.	3.2.10. Рассчитывать возможное количество получателей услуг питания по видам обслуживания	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
43.	3.2.11. Определять потребности службы питания в материальных ресурсах, персонале	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
44.	3.2.12. Согласовать с руководителем организации разработанные варианты меню различных видов питания и их отпускные цены	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
45.	3.2.13. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
46.	3.2.14. Координировать работу официантов, барменов, уборщиц торговых помещений и др. персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
47.	3.3.10. Составлять график работы официантов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
48.	3.3.11. Обеспечивать правильную сервировку столов, подносов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
49.	3.3.12. Проверять правильность формирования заказов по меню room-service	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
50.	3.3.13. Составлять отчеты по продажам дополнительных услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
51.	3.3.14. Решать проблемные ситуации при организации питания в номерах гостиничных комплексов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
52.	3.4.5. Проводить учет пользования минибаром	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
53.	3.4.6. Направлять информацию в службу размещения по учету потребления и пополнения минибара	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
54.	3.5.8. Оценивать и контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
55.	3.5.9. Контролировать работу сотрудников службы питания в соответствии с требованиями к услугам общественного питания	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
56.	3.5.10. Разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
57.	3.5.11. Контролировать соблюдение требований по сервировке столов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
58.	3.6.6. Проводить идентификацию негативных факторов на производстве	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
59.	3.6.7. Применять методы и средства защиты от воздействия негативных факторов на производстве	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
60.	3.6.8. Обеспечивать условия для безопасной эксплуатации всех видов производственного оборудования	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
61.	3.6.9. Оценивать уровень травматизма на производстве	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
62.	3.6.10. Разрабатывать мероприятия по предупреждению травматизма на производстве	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
63.	4.1.4. Формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. на иностранном языке	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
64.	4.1.5. Разрабатывать предложения по трансформации нерентабельных номеров	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
65.	4.2.5. Разрабатывать и обновлять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
66.	4.2.7. Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж для работников	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
67.	4.3.12. Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
68.	4.3.13. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
69.	4.3.14. Контролировать соблюдение персоналом требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
70.	4.3.15. Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
71.	4.3.16. Контролировать процесс обслуживания гостей	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
72.	4.3.18. Выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработка и представление предложений по повышению качества обслуживания	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
73.	4.4.5. Информировать службу приема и размещения о готовности номеров для вновь прибывших гостей	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
74.	4.4.6. Получать от службы приема и размещения информацию о первоочередной уборке в номерах, о необходимости в дополнительном оборудовании или средствах первой необходимости в номер	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
75.	4.4.7. Информировать службу питания о специальных заказах для гостей, о резервировании столиков в ресторане гостиницы, об индивидуальных пожеланиях отдельных гостей	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
76.	4.4.8. Представлять в службу питания данные по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
77.	4.4.9. Составлять отчетность за оказанные гостям дополнительные платные услуги для финансовой службы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
78.	4.4.10. Представлять инженерно-технической службе заявки о неисправности технического оборудования в номерах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
79.	4.4.14. Управлять внутренними коммуникациями в организации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
80.	4.5.9. Выполнять регламенты службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда относительно материальных ресурсов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
81.	4.5.10. Составлять заявки на возобновление ресурсов службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
82.	4.5.11. Оформлять финансово-расчетные документы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
83.	4.5.12. Оценивать потребность службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда в материальных ресурсах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
84.	4.6.11. Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
85.	4.6.12. Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству уборки помещений	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
86.	4.6.13. Составлять акты на списание инвентаря и оборудования	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
87.	4.6.14. Обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с оборудованием, инвентарём	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
88.	4.6.16. Соблюдать технологию обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
89.	4.6.17. Контролировать соблюдение норм расхода чистящих и моющих средств	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
90.	5.3.16. Заключать договоры на обслуживание экскурсантов силами сторонних организаций	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
91.	5.4.10. Ввести и извлечь информацию в компьютерных системах и программном обеспечении фронт-офиса по видам услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
92.	6.1.14. Собирать маркетинговую информацию	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
93.	6.1.15. Применять стандартные и нестандартные приемы продвижения туристских и гостиничных продуктов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
94.	6.1.16. Использовать информационные технологии для подготовки презентации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
95.	6.1.17. Владеть навыками устной и письменной коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами, в том числе на иностр. языке	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
96.	6.1.18. Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
97.	6.1.19. Использовать информационную базу поставщиков услуг, партнеров	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
98.	6.2.10. Применять технологические и программные приложения для производства необходимых деловых документов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
99.	6.2.11. Создавать базы данных по туристским и гостиничным продуктам и услугам	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
100.	6.2.12. Формировать, анализировать и систематизировать клиентскую базу	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
101.	6.2.13. Использовать информационные технологии для подготовки документации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
102.	6.3.6. Анализировать качество обслуживания клиентов и выявлять причины неудовлетворенности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
103.	6.3.7. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения с клиентом	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
104.	6.3.9. Выявлять конфликтные ситуации в отношениях с потребителями туристических услуг и организациями-партнерами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
105.	7.1.9. Применять методы оценки качества туристских и гостиничных услуг и обслуживания потребителей	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
105.	7.1.11. Осуществлять правовой анализ и разработку внутрифирменных стандартов организации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
107.	7.1.12. Применять на практике нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность предприятий, оказывающих туристские услуги в области обеспечения безопасности и качества туристических и гостиничных услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
108.	7.1.13. Использовать методы стандартизации, сертификации и лицензирования в сфере туризма и гостеприимства	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
110.	7.2.9. Распознавать и отслеживать вероятный источник рисков и угроз	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
111.	7.2.10. Обучать и координировать действия персонала подразделений гостиничного и туристического комплексов, направленных на выполнение мероприятий по безопасности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
112.	7.2.11. Интерпретировать коды и сигналы тревоги и реагировать на них	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
113.	7.2.12. Вести учет и анализ нарушений режима безопасности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
114.	7.2.13. Вести учет сейфов, металлических шкафов, специальных хранилищ и других помещений, в которых разрешено постоянное или временное хранение ценностей и конфиденциальных документов гостей и гостиничного предприятия	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
115.	7.2.14. Проводить проверку систем противопожарной безопасности и систем контроля безопасности в установленные сроки с привлечением специалистов внешних служб	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
116.	7.3.5. Анализировать результаты санитарно-гигиенического обследования гостиниц и туристических комплексов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
117.	7.3.6. Применять современные технологии для обеспечения санитарно-гигиенического благополучия в гостиницах и туристических комплексах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
118.	7.3.7. Использовать санитарно-гигиеническое законодательство в сфере гостеприимства в целях обеспечения высокого качества туристского продукта	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
119.	7.3.8. Контролировать соблюдение требований безопасности персоналом при работе на технологическом оборудовании гостиничных и туристических комплексов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
120.	7.4.11. Оценивать удовлетворенность потребителей качеством услуг и качеством обслуживания	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
121.	7.4.12. Разрабатывать внутренние нормативы и регламенты по обеспечению качества предоставляемых услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
122.	7.4.13. Выявлять тенденции и направления развития управления качеством	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
123.	7.5.5. Выявлять причины жалоб и претензий клиентов по качеству обслуживания	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
124.	7.5.6. Вносить изменения в требования к качеству и регламенту рабочих процессов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
125.	7.5.7. Разрабатывать перспективные и текущие планы управления качеством продукции и услуг предприятия и его подразделений	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
126.	7.5.8. Разрабатывать и совершенствовать системы управления качеством на предприятии	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
127.	7.5.9. Рассчитывать основные показатели, характеризующие качество продукции и услуг, а также комплекс мероприятий по повышению качества продукции и услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
128.	8.1.12. Использовать информационную базу поставщиков услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
129.	8.1.1.3. Вести переговоры с поставщиками услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
130.	8.1.15. Соблюдать нормы и правила при оформлении договоров на поставку услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
131.	8.2.8. Проводить текущий контроль наличия запасов и их расходования	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
132.	8.2.9. Обеспечивать соблюдение правил учета и хранения ресурсов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
133.	8.2.10. Проводить анализ уровня материально-технического оснащения гостиничного и туристического комплексов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
134.	9.1.5. Составлять схемы организационной структуры гостиничного комплекса	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
135.	9.1.7. Оформлять документы по персоналу в соответствии с требованиями гражданского, трудового законодательства и локальными нормативными актами организации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
136.	9.2.8. Проводить собеседование с кандидатом	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
137.	9.2.9. Составлять и анализировать резюме	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
138.	9.2.10. Описывать и анализировать профессиональные требования к кандидатам	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
139.	9.3.5. Определять уровень развития персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
140.	9.3.6. Проводить подготовку и аттестацию подчиненных	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
141.	9.3.7. Составлять программу адаптации, план обучения и развития персонала	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
142.	9.3.8. Определять должностные обязанности работников	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
143.	10.1.11. Обрабатывать текстовую и табличную информацию с использованием технических средств	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
144.	10.1.12. Работать в автоматизированных системах для осуществления расчетных операций	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
145.	10.2.7. Применять компьютерные программы для ведения бухгалтерского и финансового учета	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
146.	10.2.8. Проверять своевременное, достоверное формирование информации в системе бухгалтерского учета	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
147.	10.3.5. Комплектовать различные виды сводных учетных документов, в том числе электронные	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
148.	10.4.3. Обрабатывать, сохранять и отправлять в архив копии документов в соответствии с требованиями, установленными в организации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
149.	11.1.14. Работать в сфере страхового риск-менеджмента в гостиничном сервисе	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
150.	11.1.15. Управлять рисками в гостиничной деятельности через страхование	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
151.	11.1.16. Использовать методы выявления и оценки рисков	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
152.	11.1.17. Организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
153.	11.1.18. Обеспечивать техническую и коммерческую, информационную безопасность деятельности предприятий гостиничного сервиса	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
154.	11.2.6. Вести деловую переписку и осуществлять взаимодействие с подразделениями страховщиков в рамках установленных процедур	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
155.	12.1.7.Применять методы оценки рисков, рекомендованные государственными и территориальными органами уполномоченных органов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
156.	12.1.8.Собирать и обновлять информацию об уровнях продовольственной и бытовой безопасности проживания в гостиничных комплексах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
157.	12.1.9.Применять требования национального законодательства в отношении ответственности организации при наступлении несчастных случаев, повлекших за собой ущерб сотрудникам и клиентам	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
158.	12.2.7. Выявлять и анализировать возникающие проблемы и докладывать о них руководителю	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
159.	12.2.9. Вести документацию о произошедших несчастных случаях, неисполнении обязательств партнерами, катастрофах, заболеваниях клиентов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
160.	13.1.6.Осуществлять документирование и организацию работы с документами	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
161.	13.1.8. Формировать дела в соответствии с номенклатурой дел	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
162.	13.1.9. Осуществлять хранение и поиск документов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
163.	13.1.11. Вести учетные формы, использовать их для работы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
164.	13.2.7.Составлять и оформлять служебные документы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
165.	13.2.12. Работать с оргтехникой и технологиями безопасно, производительно и в соответствии с техническими требованиями	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
166.	13.2.13. Применять формы деловой переписки, в том числе на иностранном языке	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
167.	13.2.14. Использовать локальные и глобальные системы связи, электронную почту в организации делопроизводства	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
168.	14.1.11.Указывать особенности сегментации рынка гостиничных услуг и стратегии охвата целевого рынка	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
169.	14.1.13. Оценивать каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
170.	14.1.14. Определять основные направления продвижения гостиничного продукта: реклама, PR, персональные продажи и средства стимулирования сбыта	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
171.	14.1.15. Определять виды, источники сбора информации	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
172.	14.1.16. Определять методы изучения и анализа предпочтений потребителей гостиничных услуг, специфику проведения опросов и составления анкет	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
173.	14.2.9. Анализировать спрос потребителей на услуги гостеприимства	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
174.	14.2.10. Определять целевой сегмент потребителей гостиничных услуг	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
175.	14.2.13. Формировать рекламные материалы (брошюру, каталог, буклет и т.д.)	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
176.	14.2.14. Решать проблему выбора средств распространения рекламы и оценивать ее эффективность	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
177.	14.2.15. Использовать методы поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
178.	14.2.16. Анализировать рынок гостиничных услуг для определения инструментов маркетинга, применяемых в гостиничном предприятии	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
179.	14.3.6. Размещать текстовую и графическую информацию на страницах вебсайта	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
180.	15.1.11. Определять нарушения в системах жизнеобеспечения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
181.	15.1.13. Использовать средства коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
182.	15.1.14. Вести документацию установленного образца по охране труда, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
183.	15.1.15. Проводить инструктаж по основам техники безопасности для сотрудников служб гостиниц и туристских комплексов	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
184.	15.1.16. Применять правовые требования к охране труда и технике безопасности в понятии рабочего времени, режима, особенностях регулирования труда	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
	отдельных категорий работников, дисциплине труда и трудового распорядка, надзор и контроль		
185.	15.2.10. Выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски, связанные с прошлыми, настоящими или планируемыми видами профессиональной деятельности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
186.	15.2.11. Участвовать в аттестации рабочих мест по условиям труда	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
187.	5.2.12. Оценивать условия труда и уровень травмобезопасности	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
188.	5.2.13. Разъяснять работникам (персоналу) содержание установленных требований охраны труда	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
189.	15.2.15. Разрабатывать процедуры обеспечения безопасности на рабочем месте	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
190.	15.4.7. Проводить вводный инструктаж для работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
191.	15.4.8. Разъяснять подчиненным (персоналу) содержание установленных требований по охране труда	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
192.	15.4.10. Вести документацию установленного образца по охране труда	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
193.	16.1.10. Адекватно реагировать на ситуации, представляющие угрозу	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
194.	16.1.11. Использовать в работе разработанные системы предупреждения чрезвычайных ситуаций в гостиницах и туристических комплексах	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
195.	16.1.12. Подбирать соответствующие технические средства обеспечения безопасности гостиницы	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
196.	16.2.7. Охранять VIP-персону от журналистов по его требованию	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
197.	16.2.8. Заключать договора со службами быстрого реагирования в регионе посещения	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
198.	16.3.7. Выявлять и соблюдать применимые юридические и процедурные требования, включая требования по лицензированию	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

Код	Дисциплины и учебные темы, преподавание которых вызвано требованиями профессиональных стандартов	Статус применения требований профессиональных стандартов в обучении⁴	Общая учебная нагрузка по дисциплинам (час)⁵
199.	16.3.8. Определять потребности в помощи и запрашивать ее у компетентных организаций	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
200.	16.3.9. Эксплуатировать оборудование безопасности и связи	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
201.	16.3.10. Оформлять отчеты и документацию	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	
202.	16.3.11. Использовать методы переговоров в разрешении конфликта	преподается, требует внесения изменений в программу дисциплины	

ПРИЛОЖЕНИЯ
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. РАЗМЕТКА МОДУЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения Модуля: Учащиеся должны компетентно выполнять следующие функции:	Критерии к оцениванию результатов обучения: Учащиеся должны уметь:	Обязательные условия обучения и оценивания: Учащиеся будут иметь доступ к:	Учащиеся должны «Знать»	Учащиеся должны «Уметь»
МОДУЛЬ №1. РУКОВОДСТВО СТРУКТУРНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ В ОРГАНИЗАЦИИ (соответствует Единице профстандарта №1)				
1	2	3	4	5
Результат 1. Разрабатывать и осуществлять стратегию и оперативный план работы структурного подразделения	1.1. Анализировать текущую ситуацию в подразделении: цели, структура, финансовое состояние, обеспеченность кадрами; 1.2. Разрабатывать стратегию и план работы подразделения на основе анализа конъюнктуры рынка и требований организации; 1.3. Определять необходимость и условия взаимодействия со службами внутренней и внешней поддержки;	<ul style="list-style-type: none"> - Имеющимся в организации анализам по финансовому состоянию, обеспеченности кадрами; - Планам работы структурных подразделений; - Организационным процедурам по разработке стратегии подразделения; - Процедурам разработки на каждый период детального рабочего плана по обеспечению финансами, процедурами и кадрами; - Установленной процедуре привлечения к работе служб внутренней и внешней поддержки; - Образцам стратегии развития организации; - Образцам оперативных (текущих) планов работы структурных 	1.1.1. Законодательные акты и нормативно-правовые документы, определяющие организацию менеджмента в области туризма и гостеприимства; 1.1.2. Организационная структура в организациях туризма и гостеприимства; 1.1.3. Особенности продукта и процессов производства услуг в области туризма и гостеприимства; 1.1.4. Внешняя и внутренняя среда организации и структурных подразделений; 1.1.5. Стратегическое и оперативное планирование в организации и структурных подразделениях; 1.1.6. Методы планирования, основанные на анализе прогнозируемых тенденций изменения рынков спроса, предложения, стоимости услуг	1.1.11. Пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими организацию менеджмента в области туризма и гостеприимства; 1.1.12. Анализировать текущую ситуацию в подразделении: цели, структура, финансовое состояние, обеспеченность кадрами; 1.1.13. Разрабатывать реалистические стратегические и оперативные планы работы структурных подразделений; 1.1.14. Рассчитывать по принятой методике основные производственные показатели структурного подразделения организации; 1.1.15. Применять приемы делового и управленческого общения.

		подразделений организации.	и организации работы подразделения; 1.1.7. Методы планирования потребности в финансах и персонале; 1.1.8. Методы управленческого контроля; 1.1.9. Процесс принятия и реализации управленческих решений; 1.10. Межличностные и организационные коммуникации и управление коммуникационными процессами.	
Результат 2. Организовывать текущую деятельность подразделения	2.1. Распределять обязанности и ответственности за результат между персоналом подразделения в рамках утвержденного плана работы; 2.2. Вносить корректировки в текущую деятельность подразделения в зависимости от внешней ситуации и возможных рисков; 2.3. Определять порядок информирования о результатах работы персоналом подразделения.	- Планам работы и установленному распределению обязанностей между персоналом подразделения; - Организационным процедурам порядка информирования подчиненных по процедурам: • выполнения работы; • порядка информирования по результатам работы; • корректировки целей и действий подразделения. - Образцам учетно-отчетной документации. - Образцам скорректированных планов работы подразделений.	1.2.1. Законодательные акты и нормативно-правовые документы КР, регулирующие деятельность организации/структурного подразделения; 1.2.2. Организация и технология работ в структурных подразделениях; 1.2.3. Порядок и методы планирования работы; 1.2.4. Правила и приемы делового и управленческого общения; 1.2.5. Производственные показатели работы организации и структурных подразделений; 1.2.6. Методы мотивации и стимулирования членов	1.2.10. Пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами КР, регулирующих деятельность организации/структурного подразделения; 1.2.11. Распределять обязанности и ответственности за результат между персоналом подразделения; 1.2.12. Контролировать текущую деятельность персонала и оценивать полученный результат; 1.2.13. Вносить корректировки в цели и действия подразделения в зависимости от внешней ситуации и рисков; 1.2.14. Мотивировать персонал на решение поставленных задач;

			первичного трудового коллектива; 1.2.7.Формы учетно-отчетной документации и правила их составления; 1.2.8 Квалификационные требования к персоналу подразделения; 1.2.9. Общие принципы управления персоналом.	1.2.15. Применять приемы делового и управленческого общения; 1.2.16. Управлять конфликтными ситуациями, стрессами и рисками; 1.2.17. Вести учетно-отчетную документацию в соответствии с принятыми процедурами.
Результат 3. Формировать требования к подбору кадров	3.1. Разрабатывать требования к подбору кадров в подразделения; 3.2. Проводить работу по мотивации персонала подразделения.	- Установленным процедурам подбора кадров и мотивирования персонала на: •результативную работу; •повышение квалификации путем обмена производственным опытом. - Образцам оценки работы персонала и планам повышения квалификации.	1.3.1. Организационная структура в организациях туризма и гостеприимства; 1.3.2. Квалификационные требования к персоналу подразделения; 1.3.3. Цели и принципы политики в области стимулирования персонала; 1.3.4. Системы мотивации персонала в организациях туризма и гостеприимства.	1.3.5. Разрабатывать и корректировать требования к подбору персонала; 1.3.6. Проводить диагностику мотивации и формулировать методы стимулирования персонала; 1.3.7. Анализировать и оценивать качество работы персонала; 1.3.8. Разрабатывать план повышения квалификации персонала на рабочих местах; 1.3.9. Заполнять документацию по оценке работы персонала.
Плановая длительность обучения по Модулю 1 – 210 часов				
МОДУЛЬ №2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И БРОНИРОВАНИЯ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №2)				
Результат 1. Разрабатывать и применять процедуры бронирования номеров	1.1. Организовать деятельность службы бронирования гостиничных услуг в соответствии с утвержденными процедурами; 1.2. Осуществлять бронирование номеров различными способами (по	- Установленным стандартам процедур бронирования; - Установленной организационной процедуре ежедневного анализа заполняемости номерного фонда;	2.1.1. Службы бронирования: основные функции, состав персонала, оборудование; 2.1.2. Технологический цикл обслуживания; 2.1.2. Виды бронирования; 2.1.3. Способы резервирования мест в гостиницах;	2.1.18. Организовывать рабочее место службы бронирования; 2.1.19. Консультировать клиентов о применяемых способах бронирования; 2.1.20. Вести учет и хранение данных;

	<p>интернету, телефону или лично) согласно установленных процедур;</p> <p>1.3. Анализировать заполняемость номеров, въезд и выезд клиентов.</p>	<p>- Тарифам и скидкам по оплате, утвержденных в гостинице</p>	<p>2.1.4. Групповое и коллективное бронирование и их особенности;</p> <p>2.1.5. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование;</p> <p>2.1.6. Виды оплаты бронирования;</p> <p>2.1.7. Каналы бронирования;</p> <p>2.1.8. Технология онлайн-бронирования;</p> <p>2.1.9. Ценообразование и виды тарифных планов в гостиницах;</p> <p>2.1.10. Формы документации в деятельности службы бронирования;</p> <p>2.1.11. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы;</p> <p>2.1.12. Этикет делового общения по телефону;</p> <p>2.1.13. Речевые стандарты при бронировании, в том числе на иностранном языке;</p> <p>2.1.14. Виды договоров (соглашений) на бронирование;</p> <p>2.1.15. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями. Работа с жалобами клиентов;</p> <p>2.1.16. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования;</p>	<p>2.1.21. Владеть технологией проведения телефонных переговоров;</p> <p>2.1.22. Оформлять и подготавливать счета клиентам и производить расчет с ними;</p> <p>2.1.23. Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных номеров;</p> <p>2.1.24. Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания клиентов;</p> <p>2.1.25. Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>2.1.26. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке.</p>
--	---	--	--	---

			2.1.17. Правовые и нормативные документы, регламентирующие работу персонала службы бронирования.	
Результат 2. Организовывать встречу, регистрацию и размещение гостей	2.1. Организовать встречу клиентов в гостиничном комплексе, аэропорту, ж/д, вокзале в соответствии с установленными процедурами; 2.2. Создавать «портфолио клиента», обеспечивая конфиденциальность электронных данных клиента; 2.3. Организовывать процесс регистрации и размещения гостей в соответствии с принятыми стандартами и особенностями сегментации гостей; 2.4. При регистрации информировать клиента о статусе его текущего бронирования номера и имеющихся в гостиницах и туристических комплексах дополнительных услугах.	- Отраслевой системе бронирования, учета и отчетности фронт-офиса; - Установленным нормативам по укомплектованию службы размещения; - Организационным процедурам по организации встреч клиента; - Установленным процедурам работы в информационных системах; - Разработанным в гостиницах и туристических комплексах правилам внесения данных клиента в информационную систему.	2.2.1. Служба приема и размещения: основные функции, состав персонала; 2.2.2. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения; 2.2.3. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; 2.2.4. Речевые стандарты при общении с гостями, в том числе на иностранном языке; 2.2.5. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями. Работа с жалобами клиентов; 2.2.6. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем; 2.2.7. Процесс заселения в гостиницу; 2.2.8. Автоматизированные системы в службе приема и размещения; 2.2.9. Система контроля доступа в помещения гостиницы;	2.2.18. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; 2.2.19. Организовать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами гостиницы; 2.2.20. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристических комплексах; 2.2.21. Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); 2.2.22. Регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); 2.2.23. Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров,

			<p>2.2.10. Работа с туристскими и корпоративными группами;</p> <p>2.2.11. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями;</p> <p>2.2.12. Правила регистрации и заселения иностранных гостей;</p> <p>2.2.13. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения;</p> <p>2.2.14. Оформление выезда гостя и процедура его выписки;</p> <p>2.2.15. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами;</p> <p>2.2.16. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые в гостиницах и туристических комплексах;</p> <p>2.2.17. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;</p> <p>2.1.18. Правила работы с информационной базой данных гостиниц.</p>	<p>начислению на счета гостей за дополнительные услуги);</p> <p>2.2.24. Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими службами гостиничного комплекса;</p> <p>2.2.25. Контролировать текущую деятельность персонала службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества;</p> <p>2.2.26. Информировать другие подразделения обслуживания о поступивших запросах гостей;</p> <p>2.2.27. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке.</p>
<p>Результат 3. Проводить расчетные операции с гостями</p>	<p>3.1. Проводить учет поступающих счетов для последующей оплаты услуг клиентами;</p> <p>3.2. Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчёты с ними.</p>	<p>- Установленным процедурам по проверке счетов клиента, согласованию его расходов, проверке сохранности имущества гостиницы и выдаче счетов.</p>	<p>2.3.1. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы;</p> <p>2.3.2. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги;</p> <p>2.3.3. Способы оплаты в гостиницах;</p>	<p>2.3.7. Производить расчеты с клиентами наличными средствами или кредитными картами;</p> <p>2.3.8. Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиницах и туристических комплексах;</p>

			2.3.4. Порядок возврата денежных сумм гостю; 2.3.5. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения; 2.3.6. Порядок проверки сохранности имущества гостиницы в номере.	2.3.9. Применять приемы делового общения, в том числе на иностранном языке.
Плановая длительность обучения по Модулю 2 – 360 часов.				
МОДУЛЬ №3. ОРГАНИЗАЦИЯ И МОНИТОРИНГ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №3)				
Результат 1. Организовать работу службы питания	1.1. Разработать и утвердить руководителем предприятия организационную структуру службы питания; 1.2. Определять требования к персоналу службы питания, включая квалифицированных поваров и руководителей ресторанов, буфетов и других подразделений; 1.3. Разработать и утвердить регламенты организации по выходу готовой продукции, качеству питания и обслуживания гостей; 1.4. Определять необходимость и условия взаимодействия с другими службами гостиницы.	- Утвержденной организационной структуре службы питания; - Утвержденным требованиям к персоналу службы по каждой категории персонала; - Утвержденным процедурам взаимодействия со службами гостиницы; - Разработанным регламентам качества продукции и выхода готовой продукции.	3.1.1. Задачи, функции и особенности работы службы питания гостиничного комплекса; 3.1.2. Законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; 3.1.3. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены на предприятиях питания гостиницы; 3.1.4. Профессиональные требования к персоналу службы питания гостиничного комплекса; 3.1.5. Особенности взаимодействия службы питания с поставщиками и другими службами гостиницы;	3.1.7. Собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; 3.1.8. Контролировать технические и санитарные условия на предприятиях питания гостиничных комплексов; 3.1.9. Оформлять отчетно-плановую документацию по работе службы питания; 3.1.10. Собирать информацию о качестве работы службы питания, оценивать и анализировать качество работы подразделения; 3.1.11. Организовать и контролировать процессы обслуживания в соответствии с разработанным регламентом; 3.1.12. Подбирать персонал, включая поваров с требуемой квалификацией; 3.1.13. Проводить инструктажи для персонала службы питания;

			3.1.6. Установленные регламенты в отношении качества питания, выхода готовой продукции и качества обслуживания гостей.	3.1.14. Составлять отчетно-плановую документацию о деятельности подразделения; 3.1.15. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке.
Результат 2. Организовать системы обслуживания питанием	2.1. Выявлять потребности и разрабатывать системы обслуживания питанием в гостиничных комплексах (на завтрак, ресторанное, буфетное обслуживание на этажах, конференционное обслуживание и обслуживание по заказам клиентов, не проживающих в гостиницах и туристических комплексах); 2.2. Определять возможное количество получателей услуг по видам обслуживания на основании данных службы размещения и других служб; 2.3. Контролировать на основе информационной системы выполнение закупок, расходов и наличие на складе продуктов и напитков.	- Заказам на ежедневное обслуживание по различным видам питания на основании данных службы размещения, коммерческой буфетной службы; - Организационным процедурам предоставления различных услуг питания; - Утвержденным вариантам меню и отпускных цен; - Установленным процедурам контроля в информационных системах контроля закупок, расходов и наличия на складе продуктов и напитков.	3.2.1. Технология организации процесса питания в гостиничных комплексах; 3.2.2. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; 3.2.3. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах; 3.2.4. Информационное обеспечение службы питания гостиницы (учет заказов, прием оплаты, расход продукции); 3.2.5. Стили и методы подачи блюд и напитков; 3.2.6. Меню и карты напитков; 3.2.7. Виды завтраков; 3.2.8. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;	3.2.9. Применять и адаптировать технологии обслуживания, соответствующие потребностям гостиницы и клиентов; 3.2.10. Рассчитывать возможное число получателей услуг питания по видам обслуживания; 3.2.11. Определять потребности службы питания в материальных ресурсах, персонале; 3.2.12. Согласовать с руководителем организации разработанные варианты меню различных видов питания и их отпускные цены; 3.2.13. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами; 3.2.14. Координировать работу официантов, барменов,

			3.2.9.Профессиональная терминология службы питания на иностр.языке.	уборщиц торговых помещений, и др. персонала.
Результат Организовать питание в номерах гостиницы (room-service)	3. 3.1. Разрабатывать меню и отпускные цены на заказы питания в номерах гостиничного предприятия; 3.2. Оформлять прием заказов на питание в соответствии с принятыми процедурами; 3.3.Проверять правильность формирования заказов по меню и сервировки столов и подносов.	- Установленным правилам разработки меню и отпускных цен на заказы; - Образцам меню на заказы питания в номерах.	3.3.1. Служба room-service: основные функции, состав персонала; 3.3.2. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах; 3.3.3. Прием и порядок выполнения заказа; 3.3.4.Правила обслуживания гостей в номерах гостиничного комплекса; 3.3.5. Правила комплектации сервировочной тележки; 3.3.6. Правила и формы расчета с потребителями услуги; 3.3.7. Расчет отпускной цены заказа питания в номерах; 3.3.8. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов; 3.3.9. Правила этикета и поведения персонала в номере отеля.	3.3.10. Составлять график работы официантов; 3.3.11. Обеспечивать правильную сервировку столов, подносов; 3.3.12. Проверять правильность формирования заказов по меню room-service; 3.3.13. Комплектовать сервировочную тележку room-service; 3.3.13.Выполнять отчеты по продажам дополнительных услуг; 3.3.14. Решать проблемные ситуации при организации питания в номерах гостиничных комплексов.
Результат Организовать обслуживание минибаров в номерах	4. 4.1. Определять ассортимент и цены минибара в номерах; 4.2. Контролировать потребление продукции из минибара и пополнение запасов.	- Утвержденным ценам и ежедневной процедуре проверки и пополнения минибара; - Процедурам по сообщению информации в службу размещения об использовании минибара.	3.4.1.Виды минибаров для гостиниц; 3.4.2. Порядок проверки и пополнения бара в номерах; 3.4.3. Структура предложения и цены минибара в номерах; 3.4.4. Системы автоматических минибаров.	3.4.5. Проводить учет пользования минибаром; 3.4.6. Направлять информацию в службу размещения по учету потребления и пополнения минибара.

<p>Результат 5. Контролировать работу службы питания.</p>	<p>5.1. Контролировать состояние обслуживающих помещений службы питания; 5.2. Контролировать соблюдение персоналом требований опрятности и правил личной гигиены; 5.3. Контролировать соблюдение персоналом правил поведения и обслуживания клиентов, принятых в организации.</p>	<p>- Правилам личной гигиены персонала; - Санитарным требованиям к помещениям; - Правилам обслуживания клиентов.</p>	<p>3.5.1. Технология и формы обслуживания питанием гостей в гостиничных комплексах; 3.5.2. Обеспечение техники безопасности для гостей и персонала в пределах помещений функциональной ответственности; 3.5.3. Требования к соблюдению персоналом правил личной гигиены; 3.5.4. Требования, предъявляемые к качеству предоставления питания в гостиницах; 3.5.5. Основы технологии приготовления блюд, требования относительно их качества и оформления; 3.5.6. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; 3.5.7. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания.</p>	<p>3.5.8. Оценивать и контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания; 3.5.9. Контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с требованиями к услугам общественного питания; 3.5.10. Разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания; 3.5.11. Контролировать соблюдение требований по сервировке столов.</p>
<p>Результат 6. Организовывать и контролировать соблюдение требований охраны труда на рабочем месте</p>	<p>6.1. Выявлять рабочие места и процессы, обладающие рисками для жизни и здоровья персонала, которые могут включать кухню, лифты, межэтажные лестницы; 6.2. Разрабатывать инструкции по технике безопасности и</p>	<p>- Нормативно-правовым документам по охране труда и ТБ; - Утвержденным локальным инструкциям на предприятии по охране труда и ТБ;</p>	<p>3.6.1. Нормативно-правовая база по охране труда; 3.6.2. Порядок обеспечения и организации охраны труда службы питания гостиничного комплекса;</p>	<p>3.6.6. Проводить идентификацию негативных факторов на производстве; 3.6.7. Применять методы и средства защиты от воздействия негативных факторов на производстве;</p>

	правилам работы на всех видах теплового, электрического и газового оборудования, а также по использованию рабочих лифтов.	- Нормам и правилам электробезопасности и пожарной безопасности; - Утвержденным требованиям безопасности: к технологическим процессам, производственным помещениям и оборудованию.	3.6.3. Причины возникновения и профилактика производственного травматизма; 3.6.4. Нормы и правила электробезопасности и пожарной безопасности. 3.6.5. Требования к безопасности: к технологическим процессам, производственным помещениям и оборудованию.	3.6.8. Обеспечивать условия для безопасной эксплуатации всех видов производственного оборудования; 3.6.9. Оценивать уровень травматизма на производстве; 3.6.10. Разрабатывать мероприятия по предупреждению травматизма на производстве.
Плановая длительность обучения по Модулю 3 – 210 часов				
МОДУЛЬ №4. ЭКСПЛУАТАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ НОМЕРНОГО ГОСТИНИЧНОГО ФОНДА (соответствует требованиям Единицы профстандарта №4)				
Результат 1. Анализировать структуру гостиничного фонда и ее использование	1.1. Структурировать и документировать номерной гостиничный фонд; 1.2. Вырабатывать рекомендации по повышению рентабельности номерного фонда на основе анализа потенциала использования номеров разного типа.	- Разработанным документам по структурированию номерного фонда; - Указаниям руководства по трансформации нерентабельных номеров.	4.1.1. Классификацию гостиничных номеров; 4.1.2. Структуру номерного фонда; 4.1.3. Основные технологические документы службы номерного фонда.	4.1.4. Формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. на иностранном языке. 4.1.5. Разрабатывать предложения по трансформации нерентабельных номеров.
Результат 2. Разработать регламент работы и обучить персонал	2.1. Разрабатывать регламенты обслуживания номеров, включающим описание рабочих процессов уборки номера, обслуживание минибара, техники безопасности при работе с моющими средствами и личной безопасности, правила общения с гостем;	- Разработанным документам по организации рабочих процессов уборки, обслуживания минибара, проверки безопасности комнат, личной безопасности и технике безопасности работы с моющими средствами и коммуникации с гостем;	4.2.1. Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиницах и туристических комплексах и организационные процедуры для их достижения; 4.2.2. Основные виды организационно-распорядительных документов и методы их составления /оформления;	4.2.5. Разрабатывать и обновлять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 4.2.6. Формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. на иностранном языке;

	2.2. Обучать и оценивать персонал, обслуживающий номерной фонд.	- Организационным документам по обучению персонала.	4.2.3. Порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; 4.2.4. Виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	4.2.7. Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж для подчиненных.
Результат 3. Организовать и контролировать работу персонала	3.1. Организовать деятельность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; 3.2. Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных; 3.3. Оценивать выполнение персоналом стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	- Разработанным и утвержденным руководителем: • нормам загрузки/обслуживания номерного фонда; • организацию посменного обслуживания номеров; • обеспечению контроля работы персонала на этажах. - Организационным процедурам докладов руководителю службы обслуживания и руководителю организации о случаях невыполнения обязанностей, нарушений и жалоб гостей.	4.3.1. Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиницах; 4.3.2. Цели, средства и формы обслуживания; 4.3.3. Технологии организации процесса обслуживания гостей; 4.3.4. Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиницах и туристических комплексах; 4.3.5. Требования к персоналу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиницах и туристических комплексах; 4.3.6. Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала; 4.3.7. Перечень ресурсов, необходимых для качественного выполнения	4.3.12. Организовывать процесс обслуживания гостей в ходе проживания в соответствии со стандартами гостиницы; 4.3.13. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы; 4.3.14. Контролировать соблюдение персоналом требований охраны труда на производстве, в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей; 4.3.15. Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 4.3.16. Контролировать процесс обслуживания гостей;

			<p>услуг, требования к их формированию;</p> <p>4.3.8. Правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах;</p> <p>4.3.9. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей;</p> <p>4.3.10. Стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>4.3.11. Критерии оценки качества обслуживания.</p>	<p>4.3.17. Анализировать результаты деятельности подразделения;</p> <p>4.3.18. Выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработка и представление предложений по повышению качества обслуживания.</p>
<p>Результат 4. Взаимодействовать с другими службами гостиничного комплекса</p>	<p>4.1. Разрабатывать процессы взаимодействия между службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими подразделениями гостиничного комплекса;</p> <p>4.2. Документировать запросы служб гостиничного комплекса и контролировать их выполнение бригадами на этажах.</p>	<p>- Установленные процедуры взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации фонда с другими подразделениями;</p> <p>- Процедурам контроля выполнения запросов служб гостиничного комплекса.</p>	<p>4.4.1. Особенности взаимодействия службы эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы (службой приема и размещения, службой питания, финансовой службой, инженерно-технической службой, службой безопасности, дополнительными службами);</p> <p>4.4.2. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации;</p> <p>4.4.3. Препятствия и помехи в деловом общении;</p>	<p>4.4.5. Информировать службу приема и размещения о готовности номеров для вновь прибывших гостей;</p> <p>4.4.6. Получать от службы приема и размещения информацию о первоочередной уборке в номерах, о необходимости в дополнительном оборудовании или средств первой необходимости в номерах;</p> <p>4.4.7. Информировать службу питания о специальных заказах для гостей, о резервировании столиков в ресторане</p>

			4.4.4. Культура деловых коммуникаций.	<p>гостиницы, об индивидуальных пожеланиях отдельных гостей;</p> <p>4.4.8. Представлять в службу питания данные по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины;</p> <p>4.4.9. Составлять отчетность за оказанные гостям дополнительные платные услуги для финансовой службы;</p> <p>4.4.10. Представлять инженерно-технической службе заявки о неисправности технического оборудования в номерах;</p> <p>4.4.11. Координировать деятельность со службой безопасности при объявлении ситуаций, угрожающих жизни и здоровью гостей;</p> <p>4.4.12. Применять навыки работы в команде, оказывать помощь и поддержку другим работникам;</p> <p>4.4.13. Применять технику эффективной коммуникации;</p> <p>4.4.14. Управлять внутренними коммуникациями в организации.</p>
Результат 5. Обеспечивать ресурсами по обслуживанию номерного фонда	5.1. Оценивать потребности службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда в материальных ресурсах (постельном белье,	- Установленным в организации нормативам оснащения номеров; - Нормам расхода возобновляемых ресурсов:	4.5.1. Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиницах и туристических комплексах и	4.5.9. Выполнять регламенты службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда относительно материальных ресурсов;

	<p>возобновляемых ресурсах: питьевой воде, санитарно-гигиенических принадлежностях, моющих и чистящих средствах);</p> <p>5.2. Выполнять оперативное планирование потребности службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда в материальных ресурсах в соответствии с установленными нормативами.</p>	<p>питьевой воды, санитарно-гигиенических принадлежностей, моющих и чистящих средств;</p> <p>- Инструкции по управлению, анализу, и учету, а также возобновлению ресурсов службой обслуживания.</p>	<p>организационные процедуры по их выполнению;</p> <p>4.5.2. Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;</p> <p>4.5.3. Учет материальных ресурсов (постельное белье, возобновляемые ресурсы: питьевая вода, санитарно-гигиенические принадлежности, моющие и чистящие средства) гостиницы;</p> <p>4.5.4. Задачи учета и оценки материальных ресурсов;</p> <p>4.5.6. Особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов;</p> <p>4.5.7. Порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>4.5.8. Перечень ресурсов, необходимых для качественного выполнения услуг и требования к их формированию.</p>	<p>4.5.10. Составлять заявки на возобновление ресурсов службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда;</p> <p>4.5.11. Оформлять финансово-расчетные документы;</p> <p>4.5.12. Оценивать потребность службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда в материальных ресурсах.</p>
Результат Организовать	6. 6.1. Разрабатывать стандарты качества уборки номеров и	- Утвержденным памяткам по уборке холлов,	4.6.1. Порядок организации уборки номеров и требования	4.6.11. Организовывать и контролировать уборку

<p>обслуживание и уборку номеров и помещений общего пользования</p>	<p>помещений общего пользования; 6.2. Разрабатывать памятки по мерам безопасности при работе с уборочными техникой, инвентарем, материалами и правила обращения с чистящими и моющими средствами; 6.3. Организовывать и контролировать работу обслуживающего персонала при уборке номеров и служебных помещений.</p>	<p>коридоров и других помещений общего пользования; - К инструкциям по обслуживанию моющей техники, а также техники безопасности при ее использовании; - Утвержденным стандартам качества ежедневной уборки; - Расчетам и структурированию объемов общих площадей гостиничного комплекса.</p>	<p>к качеству проведения уборочных работ; 4.6.2. Технология уборки общественных и служебных зон административных и офисных помещений; 4.6.3. VIP-статус гостя. Виды «комплиментов»; 4.6.4. Уборочные техника, инвентарь, материалы; 4.6.5. Чистящие и моющие средства; 4.6.6. Меры безопасности при работе с уборочными техникой, инвентарем, материалами; 4.6.7. Технология обращения с чистящими и моющими средствами; 4.6.8. Охрана труда в гостиничных предприятиях; 4.6.9. Норматив времени по видам уборочных мероприятий; 4.6.10. Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p>	<p>номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; 4.6.12. Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству уборки помещений; 4.6.13. Составлять акты на списание инвентаря и оборудования; 4.6.14. Обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с оборудованием, инвентарём; 4.6.15. Комплектовать тележку горничной; 4.6.16. Соблюдать технологию обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами; 4.6.17. Контролировать соблюдение норм расхода чистящих и моющих средств.</p>
---	--	---	---	---

Плановая длительность обучения по Модулю 4 – 180 часов

**МОДУЛЬ №5. УПРАВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЕМ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ
(соответствует требованиям Единицы профстандарта №5)**

<p>Результат 1. Разработать и предлагать дополнительные услуги</p>	<p>1.1. Обновлять перечень дополнительных услуг на основе анализа объемов предоставленных услуг; 1.2. Информировать гостей о дополнительных услугах</p>	<p>- Процедурам разработки перечня дополнительных услуг и их цены; - Правилам обеспечения проживающих в гостиницах и туристических комплексах</p>	<p>5.1.1. Классификация дополнительных услуг в гостиничном комплексе; 5.1.2. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах;</p>	<p>5.1.7. Анализировать объемы и качество предоставленных дополнительных услуг; 5.1.8. Работать с запросами гостей и местного населения в дополнительных услугах;</p>
---	---	---	---	---

	гостиничного комплекса и порядке их получения.	дополнительными услугами.	5.1.3. Техника эффективного общения; 5.1.4. Речевые стандарты при общении с гостями, в том числе на иностранном языке; 5.1.5. Основные тенденции в сфере дополнительных услуг; 5.1.6. Особенности потребности в обслуживании и различные ожидания клиентов.	5.1.9. Понимать и интерпретировать потребности и интересы гостей и местного населения в отношении дополнительных услуг в гостиничных комплексах; 5.1.10. Выявлять проблемы и жалобы гостей и местного населения относительно дополнительных услуг.
Результат Организовать досуговый отдых	2. 2.1. Разрабатывать предложения для досугового отдыха и зрелищно-развлекательных программ в гостиничном комплексе. 2.2. Инструктировать обслуживающий персонал по оказанию досуговых услуг; 2.3. Анализировать объем и качество предоставляемых услуг досуга.	- Собранной информации для разработки предложений по услугам досуга; - Установленным процедурам по организации приема заявок на развлекательные программы; - Процедурам анализа объема используемых услуг и их обновления.	5.2.1. Организация работы службы досуга и развлечений в гостиничном комплексе; 5.2.2. Организационная структура службы анимации в гостиничном комплексе; 5.2.3. Анимационное обслуживание в гостиничном комплексе; 5.2.4. Анимационные программы в индустрии гостеприимства; 5.2.5. Функции аниматора в гостиничном комплексе; 5.2.6. Организация досуга в гостиницах и туристических комплексах с учетом потребностей гостей; 5.2.7. Организация культурно-досуговой деятельности для туристов; 5.2.8. Организация зрелищно-игровых и конкурсных программ для гостей; 5.2.9. Современные тенденции развития индустрии	5.2.11. Привлекать партнерские организации для предоставления специализированных услуг; 5.2.12. Инструктировать обслуживающий персонал по работе на оборудовании досуговых помещений; 5.2.13. Принимать заявки служб гостиницы на развлекательные программы и вносить предложения по их обновлению; 5.2.14. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке.

			развлечения; 5.2.10. Речевые стандарты при общении с гостями и партнерами, в том числе на иностранном языке.	
Результат Организовать экскурсионное обслуживание	3. 3.1. Обновлять перечень предложений по экскурсионному обслуживанию на основе анализа объемов предоставленных услуг; 3.2. Создавать реестр гидов-переводчиков для иностранных туристов; 3.3. Рекламирывать услуги экскурсионного бюро в гостиничном комплексе.	- Утвержденным в организации правилам заключения договоров по проведению экскурсий; - Процедурам установления цен на виды экскурсий; - Реестру гидов-переводчиков и экскурсионных бюро.	5.3.1. Особенности организации экскурсионного обслуживания в гостиничных комплексах; 5.3.2. Субъекты туристской индустрии, осуществляющие деятельность по организации экскурсионных услуг; 5.3.3. Технологии продвижения экскурсионного туристского продукта; 5.3.4. Ожидания экскурсантов и психологическая атмосфера в экскурсионной группе; 5.3.5. Эффективные приемы построения коммуникации с экскурсантами различных психотипов; 5.3.6. Подходы к организации «обратной связи» с группой на экскурсии; 5.3.7. Правовые основы экскурсионной деятельности и современные требования к экскурсоводу; 5.3.8. Виды оплаты экскурсионного обслуживания в гостиницах и туристических комплексах.	5.3.9. Определять особые потребности туристической группы или индивидуального экскурсанта; 5.3.10. Проводить инструктаж о правилах поведения в группе; 5.3.11. Вести отчеты по установленной форме; 5.3.12. Проводить инструктаж о правилах поведения в группе и на конкретном виде транспорта; 5.3.13. Проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; 5.3.14. Выявлять и предусматривать возникновение потребности во взаимодействии с конкретными организациями по проведению экскурсии; 5.3.15. Производить анализ и отбор конкретных организаций для проведения экскурсии; 5.3.16. Заключать договоры на обслуживание экскурсантов силами сторонних организаций.

<p>Результат Организовать бытовое обслуживание</p>	<p>4. 4.1. Разработать и согласовать услуги по бытовому обслуживанию и цены на них; 4.2. Анализировать объем бытовых услуг и контролировать их качество; 4.3. Информировать гостей о дополнительных бытовых услугах в гостиницах и туристических комплексах, используя различные ресурсы.</p>	<p>- Разработанной информации по видам бытовых услуг, их ценам и времени исполнения; - выделенным помещениям для выполнения бытовых услуг для обеспечения контроля качества; - процедурам взаимосвязи со службами гостиницы для анализа объема бытовых услуг и контроля их качества; - бланкам заказов на бытовые услуги.</p>	<p>5.4.1. Состав услуг по бытовому обслуживанию гостей в гостиничном комплексе; 5.4.2. Помещения для оказания услуг бытового обслуживания и требования к их оснащению; 5.4.3. Порядок приема и оформления заказов на оказание услуг бытового обслуживания в гостиничном комплексе; 5.4.4. Стандарты обслуживания гостей по услугам бытового обслуживания; 5.4.5. Организационные протоколы и процедуры для обработки или формирования заказов на услуги; 5.4.6. Правила разработки и распространения информации для проживающих по бытовым и другим услугам.</p>	<p>5.4.7. Собирать и обрабатывать информацию по предоставляемым услугам бытового обслуживания; 5.4.8. Анализировать объем услуг бытового обслуживания на основе бланков-заказов на бытовые услуги; 5.4.9. Работать с учетными записями относительно услуг бытового обслуживания; 5.4.10. Ввести и извлечь информацию в компьютерных системах и программном обеспечении фронт-офиса по видам услуг.</p>
<p>Результат 5. Организовать услуги по хранению вещей и ценностей клиента и других видов дополнительных услуг</p>	<p>5.1. Информировать гостей о возможности хранения багажа и ценностей в гостиничном комплексе; 5.2. Инструктировать персонал о порядке обеспечения хранения вещей и ценностей гостей; 5.3. Определять и информировать о других видах дополнительных услуг в гостиницах и туристических комплексах (услуг бизнес-</p>	<p>- Помещениям для хранения и правилам хранения в них вещей; - Организационным процедурам по обеспечению хранения вещей и ценностей гостей; - Порядкам предоставления гостям услуг бизнес-центра, сервис-бюро, транспортных,</p>	<p>5.5.1. Средства имущественной безопасности клиентов в гостиницах; 5.5.2. Порядок предоставления услуг хранения имущества проживающим; 5.5.3. Порядок предоставления депозитных ячеек; 5.5.4. Технологии предоставления услуг бизнес-центра, сервис-бюро,</p>	<p>5.5.9. Разрабатывать инструкции по обеспечению сохранности багажа и ценностей в номере, камере хранения, депозитной ячейке; 5.5.10. Обеспечивать предоставление дополнительных услуг с учётом требований потребителей и в соответствии с принятыми регламентами;</p>

	центра, сервис-бюро, транспортных, персональных, торговых и банковских услуг).	персональных, торговых, банковских услуг.	транспортных, персональных, торговых, банковских услуг; 5.5.5. Правила заполнения платежных документов в процессе оказания услуг; 5.5.6. Этика и нормы делового общения; 5.5.7. Способы управления конфликтами; 5.5.8. Речевые стандарты при общении с гостями и партнерами, в том числе на иностранном языке.	5.5.11. Использовать соответствующие технические средства, оборудование для повышения эффективности предлагаемых дополнительных услуг; 5.6.12. Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; 5.6.13. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на инос.яз.
--	--	---	--	--

Плановая длительность обучения по Модулю 5 – 90 часов

МОДУЛЬ №6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ, ПАРТНЕРАМИ И ПОСТАЩИКАМИ УСЛУГ

(соответствует требованиям Единицы профстандарта №6)

Результат 1. Проводить встречи, переговоры и презентации туристских и гостиничных продуктов	1.1. Формировать предложения туристских и гостиничных продуктов на основе анализа конъюнктуры и тенденции развития рынка туристических услуг; 1.2. Определять потребность в переговорах с потенциальными партнерами, клиентами и поставщиками услуг; 1.3. Разрабатывать содержание переговоров, информационные (раздаточные) материалы и презентации.	- Установленным регламентам по подготовке и проведению переговоров; - Утвержденным программам по переговорам и презентациям; - Разработанным предложениям по туристским и гостиничным продуктам.	6.1.1. Взаимодействие туроператора с иными организациями при формировании туристского или гостиничного продукта; 6.1.2. Этика и нормы делового общения; 6.1.3. Формальное деловое общение (встречи, совещания); 6.1.4. Подготовка и проведение переговоров; 6.1.6. Публичные выступления, презентации; 6.1.7. Основные принципы подготовки презентаций; 6.1.8. Деловые коммуникации в цифровой среде;	6.1.14. Собирать маркетинговую информацию; 6.1.15. Применять стандартные и нестандартные приемы продвижения туристских и гостиничных продуктов; 6.1.16. Использовать информационные технологии для подготовки презентации; 6.1.17. Владеть навыками устной и письменной коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами, в том числе на иностранном языке; 6.1.18. Соблюдать протокол проведения деловых встреч и этикет с учетом национальных
--	---	--	---	--

			<p>6.1.9. Этикет делового общения по телефону;</p> <p>6.1.10. Речевые стандарты при общении с гостями и партнерами, в том числе на иностранном языке;</p> <p>6.1.11. Система информационной работы: Power Point;</p> <p>6.1.12. Использование рекламных средств для продвижения туристского и гостиничного продукта;</p> <p>6.1.13. Public relations в туризме.</p>	<p>и корпоративных особенностей собеседников;</p> <p>6.1.19. Использовать информационную базу поставщиков услуг, партнеров.</p>
<p>Результат 2. Готовить и заключать договоренности и контракты</p>	<p>2.1. Согласовывать с партнерами, клиентами и поставщиками услуг, основные условия договоров на предоставление туристических и гостиничных продуктов, готовить проекты договоров и обеспечивать их заключение;</p> <p>2.2. Оформлять договора с партнерами, клиентами и поставщиками услуг.</p>	<p>- Списку перспективных деловых партнеров организации;</p> <p>- Разработанным финансовым оценкам предложений партнеров и их согласование с руководителем;</p> <p>- Разработанным договорам и процедурам проверки их рентабельности.</p>	<p>6.2.1. Понятие и классификация сделок;</p> <p>6.2.2. Виды условий договора;</p> <p>6.2.3. Порядок заключения, изменения и расторжения договора;</p> <p>6.2.4. Виды и формы договорных отношений между туроператором и средствами размещения;</p> <p>6.2.5. Договорные отношения между туроператором и транспортными организациями;</p> <p>6.2.6. Взаимодействие туроператора с иными организациями при формировании туристского или гостиничного продукта;</p>	<p>6.2.10. Применять технологические и программные приложения для производства необходимых деловых документов;</p> <p>6.2.11. Создавать базы данных по туристским и гостиничным продуктам и услугам;</p> <p>6.2.12. Формировать, анализировать и систематизировать клиентскую базу;</p> <p>6.2.13. Использовать информационные технологии для подготовки документации.</p>

			6.2.7. Требования к построению деловых документов; 6.2.8. Организация работы с документами; 6.2.9. Речевые стандарты при подготовке договоров с поставщиками услуг, партнерами и клиентами, в том числе на иностранном языке.	
Результат 3. Выявлять и разрешать проблемные ситуации	3.1. Разработать процедуры рассмотрения проблемных ситуаций и жалоб клиентов в организации; 3.2. Проводить служебное расследование по имеющимся фактам нарушений.	- Реальной или смоделированной среде обслуживания клиентов в сфере туризма, гостиничного бизнеса или индустрии развлечений, где обслуживаются клиенты; - Текущим процедурам обслуживания клиентов, в том числе для рассмотрения жалоб; - Установленным организационным процедурам по рассмотрению проблемных ситуаций, жалоб клиентов.	6.3.1 Порядок рассмотрения, учета жалоб и разрешения проблемных ситуаций; 6.3.2 Стандарты качественного обслуживания клиентов; 6.3.3. Порядок проведения служебных расследований по фактам нарушений; 6.3.4. Нормативная база, регламентирующая отношение между клиентом и поставщиком услуг; 6.3.5. Выявление и управление конфликтами.	6.3.6. Анализировать качество обслуживания клиентов и выявлять причины неудовлетворенности; 6.3.7. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения с клиентом; 6.3.8. Использовать эффективные приемы управления конфликтами; 6.3.9. Выявлять конфликтные ситуации в отношениях с потребителями туристических услуг и организациями-партнерами.
Плановая длительность обучения по Модулю 6 – 90 часов				
МОДУЛЬ №7. КОНТРОЛЬ РЕЗУЛЬТАТОВ И КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЛУЖБЫ И ОТДЕЛОВ ГОСТИНИЧНО – ТУРИСТИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА (соответствует требованиям Единицы профстандарта №7)				
Результат 1. Определять требования к результатам, качеству, рабочим процессам и коммерческой рентабельности служб и отделов	1.1. Разрабатывать стандарты/нормативы качества обслуживания и коммерческой рентабельности служб и отделов; 1.2. Разрабатывать регламенты контроля качества основных и	- Разработанным и утвержденным: а) организационной структуре гостиницы и туристических комплексов; б) перечень основных и дополнительных услуг;	7.1.1. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства: цели, функции, принципы; 7.1.2. Обязательная и добровольная сертификация;	7.1.9. Применять методы оценки качества туристских и гостиничных услуг и обслуживания потребителей; 7.1.10. Анализировать законодательство, регулирующие процессы

	<p>дополнительных услуг в гостиницах и туристических комплексах;</p> <p>1.3. Разрабатывать показатели для анализа удовлетворенности потребителей.</p>	<p>в) нормативам качества обслуживания и коммерческой рентабельности служб и отделов;</p> <p>г) регламенту контроля качества услуг в подразделениях;</p> <p>д) перечню отчетности для каждой службы.</p>	<p>7.1.3. Стандартизация и сертификация систем менеджмента качества в сфере туризма и гостеприимства;</p> <p>7.1.4. Стандарты качества обслуживания в гостиницах и туристических комплексах;</p> <p>7.1.5. Нормативы коммерческой рентабельности служб и отделов гостиниц и туристических комплексов;</p> <p>7.1.6. Особенности услуг как объекта стандартизации;</p> <p>7.1.7. Категории и основные виды международных и национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства;</p> <p>7.1.8. Терминология и понятия, принятые в сфере стандартизации, лицензирования и сертификации туристских и гостиничных услуг.</p>	<p>стандартизации, сертификации и лицензирования в сфере туристических и гостиничных услуг;</p> <p>7.1.11. Осуществлять правовой анализ и разработку внутрифирменных стандартов организации;</p> <p>7.1.12. Применять на практике нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность предприятий, оказывающих туристские услуги в области обеспечения безопасности и качества туристических и гостиничных услуг;</p> <p>7.1.13. Использовать методы стандартизации, сертификации и лицензирования в сфере туризма и гостеприимства.</p>
<p>Результат 2. Организовать контроль внутренней безопасности в гостиничном комплексе</p>	<p>2.1. Разрабатывать и обновлять перечень внутренних нормативных актов, регламентирующих порядок обеспечения безопасности;</p> <p>2.2. Контролировать выполнение требований внутренних инструкций по безопасности в гостиничном и туристическом комплексах;</p>	<p>- Разработанным процедурам по обеспечению сохранности личных вещей гостя в номере;</p> <p>- Правилам ознакомления клиентов с процедурами хранения ценностей в гостиницах и туристических комплексах;</p>	<p>7.2.1. Безопасность в гостиничных и туристических комплексах и особенности ее организации;</p> <p>7.2.2. Внешние и внутренние угрозы безопасности в гостиничных и туристических комплексах;</p> <p>7.2.3. Основные виды, методы и средства обеспечения безопасности в гостиничных и туристических комплексах;</p>	<p>7.2.9. Распознавать и отслеживать вероятный источник рисков и угроз;</p> <p>7.2.10. Обучать и координировать действия персонала подразделений гостиничного и туристического комплексов, направленных на обеспечение выполнения мероприятий по безопасности;</p>

	<p>2.3. Контролировать состояние противопожарного оборудования;</p> <p>2.4. Проводить служебные расследования по фактам краж, утрат документов и других нарушений безопасности гостиничного предприятия.</p>	<p>- Процедурам по противопожарной безопасности.</p>	<p>7.2.4. Обеспечение безопасности в условиях чрезвычайных ситуаций различного происхождения: природных, экологических, социальных, техногенных;</p> <p>7.2.5. Служба безопасности гостиничных комплексов и организация её работы;</p> <p>7.2.6. Защита материальных ценностей и имущества гостей;</p> <p>7.2.7. Процедуры и процессы документирования контроля внутреннего порядка, безопасности и сохранности имущества в каждом подразделении;</p> <p>7.2.8. Технические средства и системы обеспечения безопасности в гостиничных и туристических комплексах.</p>	<p>7.2.11. Интерпретировать коды и сигналы тревоги и реагировать на них;</p> <p>7.2.12. Вести учет и анализ нарушений режима безопасности;</p> <p>7.2.13. Вести учет сейфов, металлических шкафов, специальных хранилищ и других помещений, в которых разрешено постоянное или временное хранение ценностей и конфиденциальных документов гостей и гостиничного предприятия;</p> <p>7.2.14. Проводить проверку систем противопожарной безопасности и систем контроля безопасности в установленные сроки с привлечением специалистов внешних служб.</p>
<p>Результат 3. Организовать контроль соблюдения технических и санитарных условий в структурных подразделениях</p>	<p>3.1. Разрабатывать процедуры контроля действий персонала при выполнении различных видов работ с технологическим оборудованием;</p> <p>3.2. Разрабатывать системы энерго-и-ресурсо сбережения, управления отходами и охраны окружающей среды и применять их;</p> <p>3.3. Разрабатывать требования к санитарно-гигиенической среде в гостиничных и туристических</p>	<p>- Утвержденным процедурам контроля работы персонала с различными техническими устройствами;</p> <p>- Правилам соблюдения работниками разработанных требований к санитарно-гигиенической среде в производственных подразделениях;</p> <p>- К итогам проверки по графику технологий и машин, представляющих</p>	<p>7.3.1. Технологическое оборудование гостиниц и безопасность при его эксплуатации: уборочное оборудование, оборудование прачечных-химчисток, холодильное и кухонное оборудование;</p> <p>7.3.2. Требования к безопасности и охране труда по системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов;</p>	<p>7.3.5. Анализировать результаты санитарно-гигиенического обследования гостиниц и туристических комплексов;</p> <p>7.3.6. Применять современные технологии обеспечения санитарно-гигиенического благополучия в гостиницах и туристических комплексах;</p> <p>7.3.7. Использовать санитарно-гигиеническое законодательство в сфере гостеприимства в целях</p>

	комплексах и контролировать их соблюдение.	риск для жизни или ущерб имуществу (например, системы отопления, газо- и водоснабжения).	7.3.3. Санитарно-гигиенические требования к гостинице и туристическим комплексам; 7.3.4. Принципы контроля производственной деятельности в организации.	обеспечения высокого качества туристского продукта; 7.3.8. Контролировать соблюдение требований безопасности персоналом при работе на технологическом оборудовании в гостиничных и туристических комплексах.
Результат 4. Организовать контроль за выполнением сотрудниками регламентов обслуживания и обеспечения качества гостиничных услуг	4.1. Разработать внутренние нормативы и регламенты обеспечения качества услуг; 4.2. Разработать методы и средства стимулирования персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг; 4.3. Проводить оценку удовлетворенности персонала итогами своей работы.	- Разработанным и утвержденным внутренним нормативам и регламентам: а) должностные инструкции для руководителей подразделений и рабочих смен, включая ночного менеджера; б) качественного обслуживания гостей в гостиницах и туристических комплексах (рабочие процессы, поведение и внешний вид персонала); в) документооборот в управлении и отчетности; г) оказание дополнительных услуг; - Установленной процедуре ответственности руководителей высшего звена и контролю подчиненных подразделений и служб.	7.4.1 Факторы, определяющие качество гостиничных услуг; 7.4.2. Характеристики и показатели качества продукции и услуг; 7.4.3. Методы определения показателей качества; 7.4.4. Инструменты контроля, анализа и управления качеством; 7.4.5. Методы контроля качества; 7.4.6. Организация контроля качества гостиничных услуг; 7.4.7. Методы внешней оценки качества и безопасности; 7.4.8. Оценка удовлетворенности потребителей гостиничными услугами; 7.4.9. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге;	7.4.11. Оценивать удовлетворенность потребителей качеством услуг и обслуживания; 7.4.12. Разрабатывать внутренние нормативы и регламенты по обеспечению качества предоставляемых услуг; 7.4.13. Выявлять тенденции и направления развития управления качеством.

			7.4.10. Методы и средства мотивации персонала в повышении качества гостиничных услуг.	
Результат 5. Анализировать и совершенствовать системы контроля	5.1. Устанавливать регламент работы с жалобами потребителей; 5.2. Разрабатывать мероприятия по улучшению обслуживания на основании анализа документируемых жалоб и претензий к качеству обслуживания клиентов; 5.3. Вносить изменения в требования к качеству и регламенту рабочих процессов.	- Организационным процедурам анализа и разработки мероприятий по улучшению обслуживания на основании документируемых жалоб и претензий к качеству обслуживания клиентов; - Процедурам реагирования на нарушения, не выявленные системой контроля; - Процедурам внесения и обсуждения предложений по совершенствованию систем контроля.	7.5.1. Инструменты контроля, анализа и управления качеством; 7.5.2. Методы контроля качества; 7.5.3. Организация контроля качества гостиничных услуг; 7.5.4. Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей.	7.5.5. Выявлять причины жалоб и претензий клиентов по качеству обслуживания; 7.5.6. Вносить изменения в требования по качеству и регламенту рабочих процессов; 7.5.7. Разрабатывать перспективные и текущие планы управления качеством продукции и услуг предприятия и его подразделений; 7.5.8. Разрабатывать и совершенствовать системы управления качеством на предприятии; 7.5.9. Рассчитывать основные показатели, характеризующие качество продукции и услуг, а также комплекс мероприятий по повышению качества продукции и услуг.

Плановая длительность обучения по Модулю 7 – 120 часов.

**МОДУЛЬ №8. УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА
(соответствует требованиям Единицы профстандарта №8)**

Результат 1. Планировать потребности служб и отделов в материальных ресурсах	1.1. Разработать нормы обеспеченности служб гостиницы материально-техническими ресурсами на основе анализа расходования ресурсов за прошлые годы; 1.2. Рассчитывать потребности служб и отделов в материальных	- Утвержденным нормам оснащения материальными ресурсами подразделений гостиницы; - Процедурам анализа стоимости и качества ресурсов у разных поставщиков;	8.1.1. Основные требования к материально-техническому оснащению гостиничного комплекса; 8.1.2. Порядок проведения переговоров с поставщиками о закупках;	8.1.8. Анализировать потребности служб, отделов гостиничного комплекса в материальных ресурсах; 8.1.9. Оценивать расход ресурсов подразделениями; 8.1.10. Рассчитать нормы запасов ресурсов для
--	---	--	---	---

	<p>ресурсах на основе установленных нормативов;</p> <p>1.3. Определять поставщиков на основе анализа стоимости и качества предоставляемых ими ресурсов;</p> <p>1.4. Оформлять договора на поставку материальных ресурсов.</p>	<p>-Установленным процедурам заключения контрактов с организациями, предоставляющими необходимое оборудование в лизинг.</p>	<p>8.1.3. Планирование материально-технического оснащения гостиничного предприятия;</p> <p>8.1.4. Источники покрытия потребностей в материальных ресурсах;</p> <p>8.1.5. Расчет потребности в различных видах материальных ресурсов подразделений;</p> <p>8.1.6. Расчет запасов материальных ресурсов и их нормирование;</p> <p>8.1.7. Общие нормы и правила оформления документов.</p>	<p>бесперебойного функционирования комплекса;</p> <p>8.1.11. Рассчитывать потребность в материальных ресурсах;</p> <p>8.1.12. Использовать информационную базу поставщиков услуг;</p> <p>8.1.13. Вести переговоры с поставщиками услуг;</p> <p>8.1.14. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке;</p> <p>8.1.15. Соблюдать нормы и правила при оформлении договоров на поставку услуг.</p>
<p>Результат 2. Контролировать безопасное хранение запасов ресурсов</p>	<p>2.1. Разработать систему управления, учета и хранения ресурсов;</p> <p>2.2. Применять в работе программные продукты по учету материально-технических средств в гостиничных комплексах.</p>	<p>- Утвержденным нормативам норм запасов ресурсов для осуществления хозяйственной деятельности комплекса;</p> <p>-Утвержденным материальной бухгалтерией и руководителем документам по запросам подразделений на ресурсы и составленным отчетам по расходованию возобновляемых ресурсов;</p> <p>-Информационным системам управления, учета и хранения ресурсов, противодействие их порче и хищениям.</p>	<p>8.2.1. Материально-техническое обеспечение гостиничного предприятия;</p> <p>8.2.2. Зависимость материально-технического оснащения от класса гостиницы;</p> <p>8.2.3. Основные рабочие процессы гостиничного предприятия и их потребности в ресурсах;</p> <p>8.2.4. Операционный процесс обслуживания и роль материально-технической составляющей в поддержании качества услуг;</p> <p>8.2.5. Автоматизированные системы управл.гостиницами.</p>	<p>8.2.7. Применять утвержденные регламенты учета и хранения ресурсов;</p> <p>8.2.8 Проводить текущий контроль наличия запасов и их расходования;</p> <p>8.2.9. Обеспечивать выполнение правил учета и хранения ресурсов;</p> <p>8.2.10. Проводить анализ уровня материально-технического оснащения гостиничного и туристического комплекса.</p>

Плановая длительность обучения по Модулю 8 – 120 часов

МОДУЛЬ №9. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ И ЕГО РАЗВИТИЕМ

(соответствует требованиям Единицы профстандарта №9)

<p>Результат 1. Определять потребности в персонале гостиничного комплекса</p>	<p>1.1. Разработать организационную структуру подразделения; 1.2. Планировать качественную и количественную потребности в персонале с учетом сезонных колебаний.</p>	<p>- Утвержденным потребностям комплекса в руководителях разного уровня, квалифицированном персонале по специальностям и обслуживающем персонале; - Расчетам потребности в персонале с учетом сезонных колебаний; - Утвержденным параметрам по предоставлению статистической отчетности.</p>	<p>9.1.1. Функции управления персоналом; 9.1.2. Организационная структура управления гостиничным предприятием; 9.1.3. Принцип и методы планирования персонала; 9.1.4. Методы определения потребности в персонале; 9.1.5. Кадровое планирование и делопроизводство.</p>	<p>9.1.5. Составлять схемы организационной структуры гостиничного комплекса; 9.1.6. Определять количественные и качественные потребности в персонале; 9.1.7. Оформить документы по персоналу в соответствии с требованиями гражданского, трудового законодательства и локальными нормативными актами организации.</p>
<p>Результат 2. Осуществлять оценку персонала и подбор кадров</p>	<p>2.1. Разрабатывать описания профессиональных требований к персоналу, исходя из модели рабочих мест; 2.2. Проводить отбор персонала различными методами (собеседование, тестирование, оценка заявительных документов) с учетом профессиональных требований.</p>	<p>- Утвержденным нормам оценки персонала по соблюдению требований качества и регламентов работы; - Утвержденным процедурам замены персонала; - Процедурам поиска, привлечения и отбора персонала.</p>	<p>9.2.1. Модели привлечения персонала; 9.2.2. Основные методы и источники привлечения персонала; 9.2.3. Критерии и принципы отбора персонала; 9.2.4. Методы отбора персонала; 9.2.5. Собеседование и интервью; 9.2.6. Документы, предоставляемые претендентами: резюме, анкеты, характеристики и рекомендации;</p>	<p>9.2.8. Проводить собеседование с кандидатом; 9.2.9. Составлять и анализировать резюме; 9.2.10. Описывать и анализировать профессиональные требования к кандидатам; 9.2.11. Оформить документы по персоналу в соответствии с требованиями гражданского, трудового законодательства и локальными нормативными актами организации; 9.2.12. Применять приемы делового и управленческого</p>

			9.2.7. Прием на работу и оформление трудового договора.	общения, в том числе на иностранном языке.
Результат 3. Планировать и обеспечивать развитие персонала	3.1. Разработать программу профессионального развития персонала на основе аттестации персонала; 3.6. Организовать внутрифирменное обучение персонала; 3.7. Организовать адаптацию и стажировку новых работников.	- Разработанным и утвержденным программам профессионального развития персонала; - Процедурам адаптации персонала; - Управленческим документам по регламенту рабочих процессов, обязательных к выполнению сотрудниками.	9.3.1. Организация процесса адаптации: особенности социально-психологической адаптации различных категорий работников; 9.3.2. Организация и цели обучения персонала. Формы организации обучения; 9.3.3. Основные направления обучения персонала; 9.3.4. Оценка результатов деятельности кадров; 9.3.5. Процедура аттестации персонала; 9.3.6. Деловая оценка персонала и ее методы; 9.3.7. Этика и нормы делового общения.	9.3.5. Определять уровень развития персонала; 9.3.6. Проводить подготовку и аттестацию подчиненных; 9.3.7. Составлять программу адаптации, план обучения и развития персонала; 9.3.8. Определять должностные обязанности работников; 9.3.9. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке.
Результат 4. Управлять организационным поведением персонала	4.1. Анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию; 4.2. Анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; 4.3. Разработать процедуры внутрифирменного делового общения.	- Управленческим документам по регламенту рабочих процессов, обязательных к выполнению сотрудниками.	9.4.1. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала; 9.4.2. Принципы организации заработной платы; 9.4.3. Виды увольнений персонала, сокращение штатов 9.4.4. Руководство персоналом. С стиль руководства; 9.4.5. Этика деловых отношений; 9.4.6. Управление конфликтами и стрессами;	9.4.8. Уметь принимать решения; 9.4.9. Управлять конфликтными ситуациями, стрессами и рисками; 9.4.10. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке.

			9.4.7.Методы управления конфликтами и стрессами.	
Плановая длительность обучения по Модулю 9 – 90 часов				
МОДУЛЬ №10. ОРГАНИЗАЦИЯ ФИНАНСОВОЙ ОТЧЕТНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №10)				
Результат 1. Составлять и проверять первичные учетные документы	1.1. Составлять первичные учетные документы в соответствии с установленными требованиями; 1.2. Проверять первичные учетные документы (форма, полнота оформления и реквизиты).	- Законодательным актам Кыргызской Республики по ведению бухгалтерской отчетности; - Специальным программам для ведения бухгалтерско-финансового учета; - Информационным и справочным системам; - Правилам и требованиям к ведению всех видов учета; - Образцам первичных учетных документов.	10.1.1 Законодательство КР по финансовому учету; 10.1.2 Применение НПА по оформлению первичных учетных финансовых документов; 10.1.3 Требования основных организационно-распорядительных документов в организации, регламентирующих порядок и составление первичных учетных документов; 10.1.4 Реквизиты документов (обязательные, дополнительные, специальные); 10.1.5 Компьютерные программы для ведения бухгалтерского и финансового учета.	10.1.6 Оформлять первичные учетные документы, применимые ко всем подразделениям комплекса; 10.1.7 Вносить исправления в ошибочных записях в документах; 10.1.8 Классифицировать формы и виды первичных документов; 10.1.9. Соблюдать законодательство, регламенты, правила и процедуры для отражения и систематизации данных из первичных документов; 10.1.10. Проводить регистрацию и учет технической и иной документации, связанной с платежами и расчетами; 10.1.11.Обрабатывать текстовую и табличную информацию с использованием технических средств; 10.1.12.Работать в автоматизированных системах для осуществления расчетных операций.
Результат 2. Систематизировать первичные учетные	2.1.Систематизировать и комплектовать регистры бухгалтерского учета за	- Законодательным актам Кыргызской Республики по	10.2.1.Законодательство КР по ведению бухгалтерской отчетности;	10.2.6 Комплектовать регистры бухгалтерско-финансового учета, в том числе электронные;

документы текущего отчетного периода	отчетный период в соответствии с утвержденными процедурами; 2.2. Устанавливать числовые показатели в бухгалтерско-финансовых отчетах (при централизованном и децентрализованном ведении учета); 2.3. Проводить счетную и логическую проверку формирования числовых показателей бухгалтерско-финансового учета.	ведению бухгалтерской отчетности; - Специальным программам для ведения бухгалтерско-финансового учета; - Информационным и справочным системам; - Правилам и требованиям к ведению всех видов учета; - Персоналу и контролирующим органам; - Образцам регистров бухгалтерского учета.	10.2.2. Требования основных организационно-распорядительных документов в организации, регламентирующих порядок регистрации данных в регистрах бухгалтерского учета; 10.2.3. Классификация регистров бухгалтерского учета; 10.2.4. Формы и виды учетных регистров; 10.2.5. Методы корректировки записей в учетных регистрах.	10.2.7. Применять компьютерные программы для ведения бухгалтерского и финансового учета; 10.2.8. Проверять своевременное, достоверное формирование информации в системе бухгалтерского учета; 10.2.9. Соблюдать закон-ство, регламенты, правила и процедуры для отражения и систематизации данных из первичных документов; 10.2.10. Вносить корректировки записей в учетных регистрах.
Результат 3. Составлять сводные учетные документы на основе первичных документов	3.1. Собирать и анализировать информацию о финансовой деятельности подразделения в соответствии с установленными процедурами; 3.2. Составлять сводные учетные документы на основе первичных документов.	- Законодательным актам Кыргызской Республики по ведению бухгалтерской отчетности; - Специальным программам для ведения бухгалтерско-финансового учета; - Информационным и справочным системам; - Правилам и требованиям к ведению всех видов учета; - Образцам сводных учетных документов бухгалтерского учета.	10.3.1. Законодательство КР по бухгалтерскому и финансовому учету; 10.2.2. Порядок составления сводных учетных и финансовых документов в целях контроля и обработки данных о хозяйственной деятельности; 10.3.3. Виды сводных учетных документов; 10.3.4. Процедуры сбора информации о финансовой деятельности подразделений.	10.3.5. Комплектовать различные виды сводных учетных документов, в том числе электронные; 10.3.6. Пользоваться компьютерными программами и информационными системами для ведения бухгалтерского и финансового учета; 10.3.7. Проверять своевременное, достоверное формирование информации в системе бухгалтерского учета; 10.3.8. Соблюдать законодательство, регламенты, правила и процедуры при составлении сводных учетных документов.
Результат 4. Подготавливать первичные учетные	4.1. Обеспечить сохранность документов бухгалтерско-финансовой отчетности до её	- Законодательным актам Кыргызской Республики по	10.4.1. Законодательство КР по финансовому учету;	10.4.4. Обращивать, сохранять и отправлять в архив копии документов в соответствии с

документы для передачи в архив	передачи в архив согласно утверждённым правилам; 4.2.Сдавать бухгалтерско-финансовую отчетность в архив в установленные сроки согласно утвержденных процедур; 4.3.Обеспечить безопасное хранение документов бухгалтерско-финансовой отчетности в соответствии с законодательством в сфере бухгалтерского учета.	ведению бухгалтерской отчетности; - Образцам бухгалтерско-финансовой отчетности; - Порядку сдачи бухгалтерско-финансовой отчетности в архив.	10.4.2.Порядок хранения и передачи в архив документов бухгалтерско-финансовой отчетности.	требованиями, установленными в организации.
--------------------------------	---	--	---	---

Плановая длительность обучения по Модулю 10 – 180 часов

МОДУЛЬ №11. ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМ СТРАХОВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

(соответствует требованиям Единицы профстандарта №11)

Результат 1. Выявлять основные риски и механизмы страхования в гостиничных и туристических комплексах	1.1.Оценивать риски в гостиничной деятельности и предлагать мероприятия по их минимизации и устранению; 1.2.Определять возможности систем страхования в гостиничной деятельности; 1.3. Анализировать и отбирать конкурентные предложения на рынке страховых услуг.	- Нормативно-правовым актам КР в области страхования; - Перечню видов и объектов страхования в гостиничной деятельности; - Информационной базе поставщиков страховых услуг в гостиничном сервисе.	11.1.1 Основные понятия и определения в сфере страхования гостиничных услуг; 11.1.2.Формы и виды страхования в гостиничном сервисе; 11.1.3.Основные положения законодательных и нормативных документов, регулирующих деятельность предприятий индустрии гостеприимства; 11.1.4. Виды рисков в гостиничной деятельности; 11.1.5.Процедуры и методы управления рисками; 11.1.6.Порядок заключения договоров страхования, страховых выплат и	11.1.9. Определять необходимость, роль и место страхования в системе управления рисками в гостиничных и туристических комплексах; 11.1.10. Анализировать сущность и функции страхования рисков в гостиничной деятельности; 11.1.11.Анализировать структуру современного страхового рынка в Кыргызстане; 1.11.12. Работать с юридическими основами страхования, составления договоров страхования (полисов) в гостиничном сервисе;
--	--	---	--	--

			<p>разрешение возможных разногласий;</p> <p>11.1.7. Объекты страхования, страховые события и случаи в гостиничной деятельности;</p> <p>11.1.8. Формы необходимых документов на заключение договора страхования, производства страховых выплат (страхового обеспечения и страхового возмещения).</p>	<p>1.11.13. Работать с принципами страхования и рисков в гостиничном сервисе;</p> <p>1.11.14. Работать в сфере страхового риск-менеджмента в гостиничном сервисе;</p> <p>1.11.15. Управлять рисками в гостиничной деятельности через страхование;</p> <p>1.11.16. Использовать методы выявления и оценки рисков;</p> <p>1.11.17. Организовывать защитные мероприятия при возникновении ЧС;</p> <p>1.11.18. Обеспечивать техническую и коммерческую, информационную безопасность деятельности предприятий гостиничного сервиса.</p>
<p>Результат 2. Заключать договора обязательного страхования здоровья и жизни сотрудников</p>	<p>2.1. Определять виды и формы договоров обязательного страхования здоровья и жизни в соответствии с национальным законодательством;</p> <p>2.2. Разработать правила применения процедуры заключения страховых договоров на сотрудников;</p> <p>2.3. Разработать процедуры оценки опасных условий труда на производстве и страховые риски по имуществу гостиницы.</p>	<p>- Виды и формы договоров по обязательному страхованию здоровья и жизни сотрудников гостиниц и туристических комплексов;</p> <p>- Процедурам и тарифам страхования здоровья и жизни сотрудников.</p>	<p>11.2.1. Правовое регулирование страхования здоровья и жизни сотрудников;</p> <p>11.2.2. Обяз-ти работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда;</p> <p>1.11.3. Виды и формы договоров по обязательному страхованию здоровья и жизни сотрудников на производстве;</p> <p>11.2.4. Процедуры и тарифы по страхованию здоровья и жизни сотрудников гостиничного сервиса.</p>	<p>11.2.5. Определять перечень страховых продуктов организации и их особенности;</p> <p>11.2.6. Вести деловую переписку и осуществлять взаимодействие с подразделениями страховщиков в рамках установленных процедур.</p>
<p>Плановая длительность обучения по Модулю 11- 180 часов</p>				

МОДУЛЬ №12. КОНТРОЛЬ ОСНОВНЫХ РИСКОВ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

(соответствует требованиям Единицы профстандарта №12)

<p>Результат 1. Выявлять и анализировать возможные риски в гостиницах и туристических комплексах</p>	<p>1.1. Выявлять возможные риски для клиентов гостиничных комплексов на основе имеющейся статистики и экспертных оценок; 1.2. Анализировать последствия возможных рисков для клиентов гостиничных и туристических комплексов и предлагать мероприятия по их устранению и минимизации.</p>	<p>- Нормативным документам по обеспечению условий безопасности, охране труда и здоровья; - Организационной документации в отношении ответственности исполнителей за несоблюдение требований безопасности; - Информационным бюллетеням отраслевых ассоциаций; - Открытой информации об уровнях продовольственной и бытовой безопасности проживания в гостиничных комплексах.</p>	<p>12.1.1. Методы анализа, оценки и контроля рисков, критерии, применяемые при оценке рисков в гостиничных и туристических комплексах; 12.1.2. Ответственность организаций за последствия несчастных случаев, потери имущества клиентов и сотрудников; 12.1.3. Способы минимизации рисков в гостиничной отрасли; 12.1.4. Правила оформления документов по оценке рисков и мерам по их устранению.</p>	<p>12.1.5. Анализировать информацию из различных источников для определения факторов рисков и возможностей их минимизации; 12.1.6. Интерпретировать информацию из различных источников с целью принятия решения; 12.1.7. Применять методы оценки рисков, рекомендованные государственными и территориальными органами уполномоченных органов; 12.1.8. Сбирать и обновлять информацию об уровнях продовольственной и бытовой безопасности проживания в гостиничных комплексах; 12.1.9. Применять требования национального законодательства в отношении ответственности организации при наступлении несчастных случаев, повлекших за собой ущерб сотрудникам и клиентам.</p>
<p>Результат 2. Контролировать и противостоять рискам</p>	<p>2.1. Определить зоны ответственности сотрудников за контроль и реагирование на риски в отношении организации и ее клиентов;</p>	<p>- Законодательству в отношении границ ответственности организации на случай возникновения несчастных случаев;</p>	<p>12.2.1. Границы ответственности организаций и их партнеров за последствия несчастных случаев, потери имущества клиентов и сотрудников;</p>	<p>12.2.7. Выявлять и анализировать возникающие проблемы и докладывать о них руководителю; 12.2.8. Предвидеть и минимизировать риски при обслуживании туристов путем</p>

	<p>2.2. Проверять работу систем контроля безопасности в гостиничных комплексах;</p> <p>2.3. Документировать и сохранять информацию о произошедших несчастных случаях, неисполнении обязательств партнерами, катастрофах, заболеваниях клиентов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Организационно-технические системы контроля безопасности в гостиничных комплексах и в ходе туров; - Потребителям услуг и конкурентам; - Нормативным документам по обеспечению условий безопасности, охране труда и здоровья; - Организационной документации в отношении ответственности исполнителей за несоблюдение требований безопасности; - Информационным бюллетеням отраслевых ассоциаций. 	<p>12.2.2. Организационные и технические методы контроля и управления рисками;</p> <p>12.2.3. Процедуры и требования к сбору, анализу и противостоянию рискам;</p> <p>12.2.4. Способы минимизации рисков в гостиничной отрасли;</p> <p>12.2.5. Способы и формы внутрифирменного распространения информации о неблагоприятных природных явлениях, враждебных событиях, катастрофах и иных рисках;</p> <p>12.2.6. Порядок документирования и сохранения информации о произошедших несчастных случаях, неисполнении обязательств партнерами, катастрофах, заболеваниях клиентов.</p>	<p>совершенствования процессов планирования, операционной и сервисной деятельности;</p> <p>12.2.9. Вести документацию о произошедших несчастных случаях, неисполнении обязательств партнерами, катастрофах, заболеваниях клиентов.</p>
--	---	--	---	--

Плановая длительность обучения по Модулю 12 – 90 часов

**МОДУЛЬ №13. РАЗРАБОТКА ДЕЛОВЫХ ДОКУМЕНТОВ
(соответствует требованиям Единицы профстандарта №13)**

<p>Результат 1. Определять характер документов в области гостиничного дела, требований и полномочий по их разработке</p>	<p>1.1. Составлять номенклатуру дел в области гостиничного дела в соответствии с принятыми процедурами;</p> <p>1.2. Разрабатывать нормативную базу делопроизводства на предприятии.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Организационно-правовым документам организации (устав, положение об организации, регламенты, штатное расписание, должностная инструкция и др.); - Организационно-распорядительным документам (приказ, 	<p>13.1.1. Основные виды организационно-распорядительных документов и методы их составления /оформления;</p> <p>13.1.2. Процедуры составления отчетности, требования к управленческой документации;</p>	<p>13.1.6. Осуществлять документирование и организацию работы с документами;</p> <p>13.1.7. Оформлять номенклатуру дел;</p> <p>13.1.8. Формировать дела в соответствии с номенклатурой дел;</p>
---	---	--	---	---

		<p>распоряжения, указания, постановления);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Информационно-справочным документам (деловые письма и записки, заявления, протоколы, акты и др.); - Нормативным требованиям к разработке документов. 	<p>13.1.3.Основные законодательные акты в области делопроизводства;</p> <p>13.1.4. Классификация и структура организационно-распределительных документов;</p> <p>13.1.5.Правила хранения документов.</p>	<p>13.1.9. Осуществлять хранение и поиск документов;</p> <p>13.1.10.Различать вид и характер деловых документов управленческого характера для подразделений и служб в гостиничных комплексах и туристических организациях;</p> <p>13.1.11. Вести учетные формы, использовать их для работы.</p>
<p>Результат 2. Разрабатывать деловые документы в области гостиничного дела</p>	<p>2.1.Разрабатывать организационные документы в соответствии с принятыми процедурами (положение о структурном подразделении, штатное расписание подразделений, должностные инструкции сотрудников подразделений);</p> <p>2.2. Разрабатывать распорядительные документы в соответствии с принятыми процедурами (приказ, распоряжение, информационно-справочные документы, протоколы встреч и заседаний, служебные записки);</p> <p>2.3.Разрабатывать информационно-справочные документы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Организационно-правовым документам организации (устав, положение об организации, регламенты, штатное расписание, должностная инструкция и др.); - Организационно-распорядительным документам (приказ, распоряжения, указания, постановления); - Информационно-справочным документам (деловые письма и записки, заявления, протоколы, акты и др.); - Нормативным требованиям к разработке документов; - Информационным и коммуникационным технологиям. 	<p>13.2.1.Общие нормы и правила оформления документов;</p> <p>13.2.2.Требования к построению деловых документов;</p> <p>13.2.3.Классификация и структура организационно-распорядительных документов;</p> <p>13.2.4. Виды информационно-справочных документов;</p> <p>13.2.5. Порядок ведения документации в гостиничных и туристических комплексах;</p> <p>13.2.6. Составление номенклатуры дел и хранение дел.</p>	<p>13.2.7.Составлять и оформлять служебные документы;</p> <p>13.2.8.Осуществлять документирование и организацию работы с документами;</p> <p>13.2.9.Оформлять номенклатуру дел;</p> <p>13.2.10. Формировать дела в соответствии с номенклатурой дел;</p> <p>13.2.11.Осуществлять хранение и поиск документов;</p> <p>13.2.12. Работать с оргтехникой и технологиями безопасно, производительно и в соответствии с техническими требованиями;</p> <p>13.2.13. Применять в работе формы деловой переписки, в том числе на иностранном языке;</p> <p>13.2.14. Использовать локальные и глобальные системы связи, электронную</p>

				почту в организации делопроизводства.
Плановая длительность обучения по Модулю 13 – 60 часов				
МОДУЛЬ №14. УПРАВЛЕНИЕ МАРКЕТИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №14)				
Результат 1. Планировать маркетинговые мероприятия	1.1. Определять цели и продукты, которые требуют продвижения на рынке; 1.2. Разрабатывать план маркетинговой деятельности с учетом рыночной ситуации и предложений конкурентов.	- Продуктам и услугам организации; - Операционным маркетинговым документам; - Планам действий и маркетинговым отчетам; - Информационным и коммуникационным технологиям; - Образцам планов маркетинговой деятельности.	14.1.1. Понятие «гостиничный продукт» и его специфические черты; 14.1.2. Сущность, цели, принципы, объекты, субъекты, средства и методы маркетинговой деятельности; 14.1.3. Методы исследования рынка гостиничных продуктов; 14.1.4. Виды конкуренции, конкурентоспособность организации; 14.1.5. Основы ценообразования, виды тарифных планов и тарифной политики гостиничного предприятия; 14.1.6. Рыночные стратегии маркетинга и их применение предприятием гостеприимства; 14.1.7. Особенности развития рынка гостиничных услуг; 14.1.8. Особенности сегментации рынка гостиничных услуг.	14.1.9. Определять объекты маркетинговой деятельности; 14.1.10. Описывать факторы, формирующие окружающую среду организации; 14.1.11. Указывать особенности сегментации рынка гостиничных услуг и стратегии охвата целевого рынка; 14.1.12. Определять особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политики гостиничного предприятия; 14.1.13. Оценивать каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг; 14.1.14. Определять основные направления продвижения гостиничного продукта: реклама, PR, персональные продажи и средства стимулирования сбыта; 14.1.15. Определять виды, источники сбора информации; 14.1.16. Определять методы изучения и анализа предпочтений потребителей гостиничных услуг, специфику проведения опросов и составления анкет.

<p>Результат Организовывать маркетинговые мероприятия</p>	<p>2. 2.1.Анализировать маркетинговые возможности при реализации маркетингового плана; 2.2. Оценить эффективность проводимых маркетинговых мероприятий.</p>	<p>- Продуктам и услугам организации; - Операционным маркетинговым документам; - Планам действий и маркетинговым отчетам; - Информационным и коммуникационным технологиям.</p>	<p>14.2.1 Управление маркетинговой деятельностью отеля; 1.4.2.2.Службы маркетинга и продаж отеля; 1.4.3.Организация маркетинговых исследований гостиничных услуг; 1.4.4. Сущность и виды маркетинговых коммуникаций; 1.4.5. Анализ факторов поведения потребителей; 1.4.6. Характерные особенности и жизненный цикл гостиничного продукта, методы его формирования; 1.4.7. Подходы к оценке эффективности маркетинговых мероприятий; 1.4.8.Оценка эффективности конечных результатов.</p>	<p>14.2.9.Анализировать состояние спроса потребителей на услуги гостеприимства; 14.2.10. Определять целевой сегмент потребителей гостиничных услуг; 14.2.11.Определять рыночный жизненный цикл гостиничного продукта и способы его продления; 14.2.12.Разрабатывать рекламное обращение гостиничного предприятия для различных целевых сегментов; 14.2.13.Формировать рекламные материалы (брошюру, каталог, буклет и т.д.); 14.2.14. Решать проблему выбора средств распространения рекламы и оценивать ее эффективность; 14.2.15. Использовать методы поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет; 14.2.16. Анализировать рынок гостиничных услуг для определения инструментов маркетинга, применяемых в гостиничном предприятии.</p>
<p>Результат Координировать работу по связям с партнерами, отраслью и общественностью</p>	<p>3. 3.1.Устанавливать контакты с коллегами из отрасли, партнерами и СМИ; 3.2. Разрабатывать информационные ресурсы, в том числе пресс-релизы.</p>	<p>- Информационным и коммуникационным технологиям; - Письменным отчетам или журналам по работе с партнерами.</p>	<p>14.3.1 Виды поисковых запросов пользователей в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";</p>	<p>14.3.4 Работать с графическим и текстовым редакторами; 14.3.5. Работать с текстовым редактором;</p>

			14.3.2 Программные средства и платформы для подбора ключевых слов и словосочетаний, отражающих специфику веб-сайта; 14.3.3 Правила реферирования и аннотирования текстов.	14.3.6. Размещать текстовую и графическую информацию на страницах вебсайта; 14.3.7. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке.
Плановая длительность обучения по Модулю 14 – 120 часов				
МОДУЛЬ №15. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОХРАНЫ ТРУДА И СОБЛЮДЕНИЯ ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №15)				
Результат 1. Создавать условия для обеспечения охраны труда и техники безопасности	1.1. Определять и классифицировать опасные и производственные факторы на производстве; 1.2. Проводить анализ рабочих мест и применяемых технологий для выявления опасных для здоровья материалов, технологий и режимов работы; 1.3. Разрабатывать инструкции и памятки для каждого рабочего места повышенной опасности.	- Законодательству и нормативным документам в области охраны труда; - Рабочим местам служб гостиниц и туристических предприятий с особыми требованиями к соблюдению техники безопасности; - Нормативным инструкциям по видам электробезопасности и иных производственных рисков для здоровья; - Программному обеспечению и коммуникационным технологиям.	15.1.1. Основные принципы безопасности и охраны труда в гостиницах и туристических комплексах; 15.1.2. Нормативно-правовые акты, содержащие государственные нормативные требования охраны труда, распространяющиеся на деятельность организации; 15.1.3. Организация охраны труда в гостиницах и туристических комплексах; 15.1.4. Санитарно-гигиенические нормы и правила в гостиницах и туристических комплексах; 15.1.5. Требования безопасности к средствам размещения в гостиницах и туристических комплексах; 15.1.6. Нормативно-правовые акты, содержащие государственные нормативные требования	15.1.10. Распределять обязанности в подразделении за охрану труда и технику безопасности; 15.1.11. Определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования; 15.1.12. Выявлять опасные и вредные рабочие процессы и соответствующие им риски; 15.1.13. Использовать средства коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности; 15.1.14. Вести документацию установленного образца по охране труда, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения; 15.1.15. Проводить инструктаж по основам техники безопасности для сотрудников служб гостиниц и туристических комплексов;

			охраны труда, распространяющиеся на деятельность организации в области гостиничного сервиса; 15.1.7. Возможные последствия несоблюдения технологических процессов и производственных инструкций работниками (персоналом); 15.1.8.Порядок и периодичность инструктирования работников (персонала); 15.1.9.Порядок хранения и использования средств коллективной и индивидуальной защиты.	15.1.16.Применять правовые требования к охране труда и технике безопасности в понятии рабочего времени, режима рабочего времени, особенностях регулирования труда отдельных категорий работников, дисциплине труда и трудовой распорядок, надзор и контроль.
Результат 2. Определять области внутриорганизационной и внешней деятельности, требующих организации охраны труда	2.1.Проводить анализ рабочих мест для выявления опасных для здоровья материалов, технологий и режимов работы; 2.2.Разрабатывать инструкции и памятки безопасной работы.	- Законодательству и нормативным документам в области охраны труда; - Рабочим местам служб гостиниц и туристических предприятий с особыми требованиями к соблюдению техники безопасности; - Нормативным инструкциям по видам электробезопасности и иных производственных рисков для здоровья; - Системам мониторинга охраны труда; - Отчетной документации по технике безопасности.	15.2.1. Системы управления охраной труда в организации; 15.2.2. Нормативно-правовые акты, содержащие государственные нормативные требования охраны труда, распространяющиеся на деятельность организации; 15.2.3. Меры безопасности от химических и биологических негативных факторов; 15.2.4.Защита человека от опасности механического травмирования; 15.2.5. Требования безопасности и охраны труда к системам жизнеобеспечения	15.2.10. Выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски, связанные с прошлыми, настоящими или планируемыми видами профессиональной деятельности; 5.2.11. Участвовать в аттестации рабочих мест по условиям труда; 5.2.12.Оценивать условия труда и уровень травмобезопасности; 5.2.13. Разъяснять работникам (персоналу) содержание установленных требований охраны труда; 5.2.14. Вести документацию установленного образца по

			<p>гостиниц и туристских комплексов;</p> <p>15.2.6. Технологическое оборудование гостиниц и безопасность при его эксплуатации;</p> <p>15.2.7. Требования к безопасности и охраны труда при оказании дополнительных услуг для проживающих в гостиницах;</p> <p>15.2.8. Пожарная безопасность в гостиницах и туристических комплексах;</p> <p>15.2.9. Меры профилактики производственного травматизма.</p>	<p>охране труда, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения;</p> <p>15.2.15. Разрабатывать процедуры обеспечения безопасности на рабочем месте.</p>
<p>Результат 3. Контролировать соблюдение правил безопасной работы</p>	<p>3.1. Проводить входной контроль эксплуатационных материалов, которые могут представлять угрозу здоровью работников;</p> <p>3.2. Проводить мониторинг соблюдения инструкций безопасной работы.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Законодательству и нормативным документам в области охраны труда; - Рабочим местам служб гостиниц с особыми требованиями к соблюдению техники безопасности; - Нормативным инструкциям по видам электробезопасности и иных производственных рисков для здоровья; - Системам мониторинга охраны труда. - Отчетной документации по технике безопасности. 	<p>15.3.1. Локальные нормативные акты, содержащие нормы трудового права;</p> <p>15.3.2. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда;</p> <p>15.3.3. Обязанности работника в области охраны труда;</p> <p>15.3.4. Государственный контроль и надзор в области охраны труда;</p> <p>15.3.5. Административно-общественный контроль за охраной труда на гостиничном предприятии;</p>	<p>15.3.10. Выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски;</p> <p>15.3.11. Использовать средства коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности;</p> <p>15.3.12. Оценивать условия труда и уровень травмобезопасности;</p> <p>15.3.13. Вести документацию установленного образца по охране труда, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения;</p>

			<p>15.3.6. Учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний на производстве;</p> <p>15.3.7. Возможные последствия несоблюдения технологических процессов и производственных инструкций работниками (персоналом);</p> <p>15.3.8. Порядок и периодичность инструктирования работников (персонала);</p> <p>15.3.9. Порядок хранения и использования средств коллективной и индивидуальной защиты.</p>	<p>15.3.14. Организовывать техническую проверку эксплуатационной безопасности услуг, включая оборудование, транспорт и другие ресурсы;</p> <p>15.3.15. Установить порядок проведения эвакуации клиентов, гостей и персонала при возникновении пожара.</p>
<p>Результат 4. Обучать персонал соблюдению правил по охране здоровья, технике безопасности и охране труда</p>	<p>3.1. Определять потребности в обучении персонала соблюдению техники безопасности и охране труда;</p> <p>3.2. Проводить обучение персонала технике безопасности и охране труда и оценивать его эффективность;</p> <p>3.3. Заполнять документы по охране труда и технике безопасности точно и разборчиво, обеспечивать их хранение.</p>	<p>- Разработанным в организации нормативным документам по применению правил по охране здоровья, технике безопасности и охране труда;</p> <p>- Утвержденным графикам обязательного обучения персонала работе на рабочем месте, проведению повторного, внепланового и целевого инструктажей.</p>	<p>15.4.1. Служба охраны труда организации;</p> <p>15.4.2. Организация проведения медицинских осмотров (обследований работников);</p> <p>15.4.3. Организация обучения и проверки знаний требований охраны труда;</p> <p>15.4.4. Обязанности работников в области охраны труда;</p> <p>15.4.5. Порядок и периодичность инструктирования подчиненных работников (персонала).</p>	<p>15.4.7. Проводить вводный инструктаж для работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ;</p> <p>15.4.8. Разъяснять работникам (персоналу) содержание установленных требований охраны труда;</p> <p>15.4.9. Вырабатывать и контролировать навыки, необходимые для достижения требуемого уровня безопасности труда;</p> <p>15.4.10. Вести документацию установленного образца по охране труда.</p>

Плановая длительность обучения по Модулю 15 – 90 часов				
МОДУЛЬ №16. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ КЛИЕНТОВ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №16)				
<p>Результат 1. Выявлять факторы, предоставляющие опасность для клиентов</p>	<p>1.1.Анализировать источники и факторы, предоставляющие опасность для клиентов гостиниц и туристических комплексов; 1.2.Организовывать техническую проверку эксплуатационной безопасности оборудования, транспорта и других услуг, предоставляемых клиентам.</p>	<p>- Законодательству об ответственности организаций за безопасность их клиентов во время проживания в гостиницах и туристических комплексах; - Системам и методам обеспечения безопасности клиентов в гостиничных комплексах, зданиях и сооружениях туристических предприятий; - Управлению системами жизнеобеспечения на предприятиях со значительным потоком гостей.</p>	<p>16.1.1 Содержание систем обеспечения безопасности в гостиничных комплексах и туристских организациях; 16.1.2. Санитарно-гигиенические нормы и правила в гостиницах; 16.1.3.Требования безопасности к средствам размещения; 16.1.4.Требования безопасности и охраны труда к системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов; 16.1.5.Правила технической эксплуатации гостиниц и их оборудования; 16.1.6.Энергобезопасность в гостиницах; 16.1.7.Типы возможных инцидентов, аварийные и эвакуационные процедуры.</p>	<p>16.1.8 Оценить требования к безопасности клиента и профессионально реагировать на них; 16.1.9.Выявлять потенциальные угрозы безопасности и вероятный источник рисков; 16.1.10. Адекватно реагировать на ситуации, представляющие угрозу; 16.1.11. Использовать в работе разработанные системы предупреждения чрезвычайных ситуаций в гостиницах и туристических комплексах; 16.1.12. Подбирать соответствующие технические средства обеспечения безопасности гостиницы.</p>
<p>Результат 2. Обеспечивать безопасность VIP- персон</p>	<p>2.1.Выявлять и оценивать возможные риски, связанные с безопасностью VIP- персон; 2.2. Заключать договора со службами, способными реагировать на вызов моментально и профессионально; 2.3.Информировать VIP-персоны о факторах, которые</p>	<p>- Законодательству об ответственности организаций за безопасность их клиентов во время проживания в гостиницах и туристических комплексах; - Системам и методам обеспечения безопасности клиентов в гостиничных</p>	<p>16.2.1 Маршруты VIP-персоны, гарантирующие безопасность; 16.2.2. Обеспечение сохранности имущества; 16.2.3 Обеспечение безопасности приглашенных клиентом гостей;</p>	<p>16.2.7. Охранять VIP-персону от журналистов по его требованию; 16.2.8. Заключать договора со службами быстрого реагирования в регионе посещения.</p>

	могут влиять на их личную безопасность.	комплексах, зданиях и сооружениях туристических предприятий.	16.2.4 Соблюдение прав клиента в различных ситуациях; 16.2.5 Список нежелательных лиц, который оговаривается клиентом и может быть изменен в любой момент; 16.2.6 Процедуры проведения предварительного досмотра новых лиц на наличие средств, угрожающих жизни VIP-персон.	
Результат Анализировать и обеспечивать безопасность клиентов	3. 3.1. Выполнять анализ эффективности функционирования систем обеспечения безопасности клиентов; 3.2. Выявлять и заменять устаревшие технические средства наблюдения, контроля и связи согласно установленных процедур.	- Законодательству об ответственности организаций за безопасность их клиентов во время туров и проживания в гостиницах и туристических комплексах; - Системам и методам обеспечения безопасности клиентов в гостиничных комплексах, зданиях и сооружениях туристических предприятий; - Управлению системами жизнеобеспечения на предприятиях со значительным потоком гостей.	16.3.1. Эксплуатационные функции и процедуры использования средств связи, безопасности и средств индивидуальной защиты; 16.3.2. Инциденты безопасности и их документирование; 16.3.3. Методы оценки рисков безопасности; 16.3.4. Системы управления охраной труда в организации.	16.3.6. Оценивать условия труда и уровень травмобезопасности; 16.3.7. Выявлять и соблюдать применимые юридические и процедурные требования, включая требования по лицензированию; 16.3.8. Определять потребности в помощи и запрашивать ее у компетентных организаций; 16.3.9. Эксплуатировать оборудование безопасности и связи; 16.3.10. Оформлять отчеты и документацию; 16.3.11. Использовать методы переговоров в разрешении конфликта.
Плановая длительность обучения по Модюлю 16 – 60 часов				

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ИДЕНТИФИКАЦИЯ ТЕМ И УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН, СООТВЕТСТВУЮЩИХ ТРЕБОВАНИЯМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ

МОДУЛЬ №1. РУКОВОДСТВО СТРУКТУРНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ В ОРГАНИЗАЦИИ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №1, элементы №1,2,3)					
Темы обучения (требования к «Знать» и «Уметь»)	Методы и стратегии обучения				
	Лекции	Лабораторно-практические работы	Занятия в учебных мастерских	Практика на производстве	Идентификация принадлежности тем к учебным дисциплинам
1.1.1. Законодательные акты и нормативно-правовые документы, определяющие организацию менеджмента в области туризма и гостеприимства	X				Менеджмент
1.1.2. Организационная структура в организациях туризма и гостеприимства	X				Менеджмент
1.1.3. Особенности продукта и процессов производства услуг в области туризма и гостеприимства	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
1.1.4. Внешняя и внутренняя среда организации и структурных подразделений	X				Менеджмент
1.1.5. Стратегическое и оперативное планирование в организации и структурных подразделениях	X	X			Менеджмент
1.1.6. Методы планирования, основанные на анализе прогнозируемых тенденций изменения рынков спроса, предложения и стоимости услуг, организации работы подразделения	X				Менеджмент
1.1.7. Методы планирования потребности в финансах и персонале	X	X			Менеджмент
1.1.8. Методы управленческого контроля	X	X			Менеджмент
1.1.9. Процесс принятия и реализации управленческих решений	X	X			Менеджмент
1.1.10. Межличностные и организационные коммуникации и управление коммуникационными процессами	X	X			Этика и психология делового общения
1.2.1. Законодательные акты и нормативно-правовые документы КР, регулирующие деятельность организации/структурного подразделения	X				Менеджмент
1.2.2. Организация и технология работы в структурных подразделениях	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах

1.2.3. Порядок и методы планирования работы	X	X			Менеджмент
1.2.4.Правила и приемы делового и управленческого общения	X				Этика и психология делов.общения
1.2.5. Производственные показатели работы организации и структурных подразделений	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
1.2.6. Методы мотивации и стимулирования членов трудового коллектива	X				Менеджмент
1.2.7.Формы учетно-отчетной документации и правила их составления	X	X			Документационное обеспечение управления профес.деятельн.
1.2.8. Квалификационные требования к персоналу подразделения	X	X			Управл. персоналом гостиницы
1.2.9. Общие принципы управления персоналом	X				Управлен. персоналом гостиницы
1.3.1.Организационная структура в организациях туризма и гостеприимства (п.1.1.2)	X				Менеджмент
1.3.2. Квалификационные требования к персоналу подразделения (п.1.2.8)	X				Управление персоналом гостиницы
1.3.3. Цели и принципы политики в области стимулирования труда персонала	X				Менеджмент
1.3.4. Системы мотивации персонала в организациях туризма и гостеприимства	X				Менеджмент
«УМЕТЬ»					
1.1.11. Пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами, определяющими организацию менеджмента в области туризма и гостеприимства			X		Менеджмент
1.1.12. Анализировать текущую ситуацию в подразделении: цели, структура, финансовое состояние, обеспеченность кадрами			X	X	Менеджмент
1.1.13. Разрабатывать реалистические стратегические и оперативные планы работы структурных подразделений			X	X	Менеджмент
1.1.14. Рассчитывать по принятой методике основные производственные показатели структурного подразделения организации			X	X	Менеджмент
1.1.15. Применять приемы делового и управленческого общения			X	X	Этика и психология делов.общения
1.2.10.Пользоваться основными законодательными актами и нормативно-правовыми документами КР, регулирующих деятельность организации/структурного подразделения (п.1.1.11)			X	X	Менеджмент
1.2.11. Распределять обязанности и ответственности за результат между персоналом подразделения				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах

1.2.12. Контролировать текущую деятельность персонала и оценивать полученный результат				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
1.2.13.Вносить корректировки в цели и действия подразделения в зависимости от внешней ситуации и рисков			X	X	Менеджмент
1.2.14.Мотивировать персонал на решение поставленных задач				X	Менеджмент
1.2.15. Применять приемы делового и управленческого общения			X	X	Этика и психология делов.общения
1.2.16. Управлять конфликтными ситуациями, стрессами и рисками			X	X	Этика и психология делового общения
1.2.17. Вести учетно-отчетную документации в соответствии с принятыми процедурами			X	X	Документационное обеспечение профессиональной деятельности
1.3.5. Разрабатывать и корректировать требования к подбору персонала			X	X	Управление персоналом гостиницы
1.3.6. Проводить диагностику трудовой мотивации и формулировать набор методов стимулирования персонала			X	X	Управление персоналом гостиницы
1.3.7. Анализировать и оценивать качество персонала			X		Управл. персоналом гостиницы
1.3.8. Разрабатывать план повышения квалификации			X	X	Управл.персоналом гостиницы
1.3.9. Заполнять документацию по оценке персонала			X	X	Управл.персоналом гостиницы

МОДУЛЬ №2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И БРОНИРОВАНИЯ
(соответствует требованиям Единицы профстандарта №2, элементы №1,2,3)

Темы обучения (требования к «Знать» и «Уметь»)	Методы и стратегии обучения				
	Лекции	Лабораторно-практические работы	Занятия в учебных мастерских	Практика на производстве	Идентификация принадлежности тем к учебным дисциплинам
2.1.1. Службы бронирования: основные функции, состав персонала, оборудование	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.1.2. Технологический цикл обслуживания	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.1.3. Способы резервирования мест в гостиницах	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.1.4. Групповое и коллективное бронирование и их особенности	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.1.5. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах

2.1.6. Виды оплаты бронирования	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.1.7. Каналы бронирования	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.1.8.Технология онлайн-бронирования	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.1.9. Ценообразование и виды тарифных планов в гостиницах	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.1.10. Формы документации в деятельности службы бронирования	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.1.11. Взаимодействие службы бронирования с потребителями и другими службами гостиницы	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.1.12. Этикет делового общения по телефону	X	X			Этика и психология делового общения
2.1.13.Речевые стандарты при бронировании, в том числе на иностранном языке		X			Организация и обслуживание в гостиницах и турист. комплексах Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации
2.1.14. Виды договоров (соглашений) на бронирование	X				Правовое обеспечение профессиональной деятельности
2.1.15. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями. Работа с жалобами клиентов	X	X			Этика и психология делового общения
2.1.16. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования		X			Информационные технологии в профессиональной деятельности
2.1.17. Правовые и нормативные документы, регламентирующие работу персонала службы бронирования	X	X			Правовое обеспечение профессиональной деятельности
2.2.1.Служба приема и размещения: основные функции, состав персонала	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.2.2. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.2.3.Нормативная документация, регламентирующая деятельн. гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.2.4. Речевые стандарты при общении с гостями, в том числе на иностранном языке		X			Этика и психология делового общения, Иностранный язык в сфере професс. коммуникации

2.2.5. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями. Работа с жалобами клиентов (п. 2.1.15)	X				Этика и психология делового общения
2.2.6. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем	X	X			Правовое обеспечение профессиональной деятельности
2.2.8. Автоматизированные системы в службе приема и размещения	X	X			Информационные технологии в профессиональной деятельности
2.2.9. Система контроля доступа в помещения гостиницы	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.2.10. Работа с туристскими и корпоративными группами	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.2.11. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.2.12. Правила регистрации и заселения иностранных гостей	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.2.13. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.2.14. Оформление выезда гостя и процедура его выписки	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.2.15. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.2.16. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые в гостиницах и туристических комплексах	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.2.17. Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.1.18. Правила работы с информационной базой данных гостиниц	X	X			Информационные технологии в профессиональной деятельности
2.3.1. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.3.2. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.3.3. Способы оплаты в гостиницах	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.3.4. Порядок возврата денежных сумм гостю	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.3.5. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения (п.2.2.8)		X			Информационные технологии в профессиональной деятельности

2.3.6. Порядок проверки сохранности имущества гостиницы в номере	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
«УМЕТЬ»					
2.1.18. Организовывать рабочее место службы бронирования			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.1.19. Консультировать клиентов о применяемых способах бронирования				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.1.20. Вести учет и хранение данных			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.1.21. Владеть технологией ведения телефонных переговоров			X		Этика и психология делового общения
2.1.22. Оформлять и подготавливать счета клиентам и производить расчет с ними			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.1.23. Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных номеров				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.1.24. Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания клиентов				X	Управление персоналом гостиницы
2.1.25.Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования			X	X	Информационные технологии в профессиональной деятельности
2.1.26. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке (п.1.2.15)			X	X	Этика и психология делового общения
2.2.18. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.2.19.Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами гостиницы				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
2.2.20. Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристических комплексах			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
2.2.21. Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) (п.1.2.23)				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
2.2.22. Регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах

2.2.23. Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей стоимости за дополнительные услуги)			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
2.2.24. Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими службами гостиничного комплекса				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
2.2.25. Контролировать текущую деят. персонала службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.2.26. Информировать другие подразделения обслуживания о поступивших запросах гостей				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.2.27. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке (п.2.1.15)			X	X	Этика и психология делового общения
2.3.7. Производить расчеты с клиентами наличными средствами или кредитными картами				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.3.8. Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиницах и туристических комплексах			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
2.3.9. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке (п.2.1.15)			X	X	Этика и психология делового общения, Иностранный язык в сфере професс. коммуникации
МОДУЛЬ №3. ОРГАНИЗАЦИЯ И МОНИТОРИНГ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №3, элементы № 1,2,3,4,5,6)					
Темы обучения (требования к «Знать» и «Уметь»)	Методы и стратегии обучения				
	Лекции	Лабораторно-практические работы	Занятия в учебных мастерских	Практика на производстве	Идентификация принадлежности тем к учебным дисциплинам
3.1.1. Задачи, функции и особенности работы службы питания гостиничного комплекса	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.1.2. Законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.1.3. Правила и нормы охраны труда, техника безопасности, производственная санитария, противопожарная защита и личная гигиена на предприятиях питания гостиницы	X	X			Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.1.4. Профессиональные требования к персоналу службы питания гостиничного комплекса	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием

3.1.5. Особенности взаимодействия службы питания с поставщиками и другими службами гостиницы	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.1.6. Установленные регламенты в отношении качества питания, выхода готовой продукции и качества обслуживания гостей	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
3.2.1. Технология организации процесса питания в гостиничных комплексах	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.2.2. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания	X	X			Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.2.3 Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах	X	X			Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.2.4. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы (учет заказов, прием оплаты, расход продукции)		X			Информационные технологии в профессиональной деятельности
3.2.5. Стили и методы подачи блюд и напитков	X	X			Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.2.6. Меню и карты напитков	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.2.7. Виды завтраков	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.2.8. Правила и нормы охраны труда, ТБ, производственная санитария, противопожарная защита и личная гигиена	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.2.9.Профессиональная терминология службы питания на иностранном языке		X			Организация и технология обслуживания гостей питанием Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации
3.3.1. Служба room-service: основные функции, состав персонала	X	X			Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.3.2. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.3.3. Прием и порядок выполнения заказа	X	X			Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.3.4.Правила обслуживания гостей в номерах гостиничного комплекса	X	X			Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.3.5. Правила комплектации сервировочной тележки	X	X			Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.3.6. Правила и формы расчета с потребителями услуги	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием

3.3.7. Расчет отпускной цены заказа питания в номерах	X	X			Основы бухгалтерского учета
3.3.8. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов	X	X			Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.3.9. Правила этикета и поведения персонала в номере отеля	X	X			Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.4.1. Виды минибаров для гостиниц	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.4.2. Порядок проверки и пополнения бара в номерах	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.4.3. Структура предложения и цены минибара в номерах	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.4.4. Системы автоматических минибаров	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.5.1. Технология и формы обслуживания питанием гостей в гостиничных комплексах	X	X			Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.5.2. Обеспечение техники безопасности для гостей и персонала в пределах помещений функциональной ответственности	X				Стандартизация, спецификация и управление рисками
3.5.3. Требования к соблюдению персоналом правил личной гигиены	X	X			Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.5.4. Требования, предъявляемые к качеству предоставления питания в гостиницах	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.5.5. Основы технологии приготовления блюд, требования к их качеству и оформлению	X	X			Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.5.6. Правила и нормы охраны труда, ТБ, производственная санитария, противопожарная защита и личная гигиена	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.5.7. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.6.1. Нормативно-правовая база по охране труда	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.6.2. Порядок обеспечения и организации охраны труда службы питания гостиничного комплекса	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.6.3. Причины возникновения и профилактика производственного травматизма	X	X			Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.6.4. Нормы и правила электробезопасности и пожарной безопасности	X				Организация и технология обслуживания гостей питанием

3.6.5. Требования к безопасности: по технологическим процессам, производственным помещениям и оборудованию	X	X			Организация и технология обслуживания гостей питанием
«УМЕТЬ»					
3.1.7. Собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений			X	X	Менеджмент
3.1.8. Контролировать технические и санитарные условия на предприятиях питания гостиничных комплексов				X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.1.9. Оформлять отчетно-плановую документацию по работе службы питания			X	X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.1.10. Собирать информацию о качестве работы службы питания, оценивать и анализировать качество работы подразделения			X	X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.1.11. Организовать и контролировать процессы обслуживания в соответствии с разработанным регламентом				X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.1.12. Подбирать персонал, включая поваров с требуемой квалификацией				X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.1.13. Проводить инструктажи для персонала службы питания			X	X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.1.14. Составлять отчетно-плановую документацию о деятельности подразделения			X	X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.1.15. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке				X	Информационные технологии в профессиональной деятельности Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации
3.2.9. Применять и адаптировать технологии обслуживания соответствующим потребностям гостиницы и клиентов				X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.2.10. Рассчитывать возможное количество получателей услуг питания по видам обслуживания			X	X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.2.11. Определять потребности службы питания в материальных ресурсах, персонале			X	X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.2.12. Согласовать с руководителем организации разработанные варианты меню различных видов питания и их отпускные цены				X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.2.13. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установл. нормативами			X	X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.2.14. Координировать работу официантов, барменов, уборщиц торговых помещений и др. персонала				X	Организация и технология обслуживания гостей питанием

3.3.10. Составлять график работы официантов			X	X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.3.11. Обеспечивать правильную сервировку столов, подносов				X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.3.12. Проверять правильность формирования заказов по меню room-service				X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.3.13. Комплектовать сервировочную тележку room-service			X		Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.3.13.Составлять отчеты по продажам дополнительных услуг				X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.3.14. Решать проблемные ситуации при организации питания в номерах гостиничных комплексов			X	X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.4.5. Проводить учет пользования минибаром				X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.4.6. Направлять информацию в службу размещения по учету потребления и пополнения минибара				X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.5.8. Оценивать и контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания				X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.5.9. Контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с требованиями к услугам общественного питания				X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.5.10. Разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания			X	X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.5.11. Контролировать соблюдение требований по сервировке столов				X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.6.6.Проводить идентификацию негативных факторов на производстве				X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
3.6.7.Применять методы и средства защиты от воздействия негативных факторов на производстве			X	X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
3.6.8.Обеспечивать условия для безопасной эксплуатации всех видов производственного оборудования				X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.6.9.Оценивать уровень травматизма на производстве			X	X	Организация и технология обслуживания гостей питанием
3.6.10.Разрабатывать мероприятия по предупреждению травматизма на производстве			X	X	Организация и технология обслуживания гостей питанием

МОДУЛЬ №4. ЭКСПЛУАТАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ НОМЕРНОГО ГОСТИНИЧНОГО ФОНДА (соответствует требованиям Едицы профстандарта №4, элементы №1,2,3,4,5,6)					
Темы обучения (требования к «Знать» и «Уметь»)	Методы и стратегии обучения				
	Лекции	Лабораторно-практические работы	Занятия в учебных мастерских	Практика на производстве	Идентификация принадлежности тем к учебным дисциплинам
4.1.1. Классификация гостиничных номеров	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.1.2. Структура номерного фонда	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.1.3. Основные технологические документы службы номерного фонда	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.2.1 Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиницах и туристических комплексах и организационные процедуры для их достижения	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
4.2.2. Основные виды организационно-распорядительных документов и методы их составления /оформления	X	X			Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
4.2.3. Порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке	X	X			Документационное обеспечение управления профес.деятельностью Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации
4.2.4. Виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	X	X			Управление персоналом гостиницы
4.3.1. Задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиницах	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.3.2. Цели, средства и формы обслуживания	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.3.3. Технологии организации процесса обслуживания гостей	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.3.4. Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиницах и туристических комплексах	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.3.5. Требования к персоналу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиницах и туристических комплексах	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах

4.3.6. Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала	X	X			Управление персоналом гостиницы
4.3.7. Перечень ресурсов, необходимых для качественного выполнения услуги, требования к их формированию	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.3.8. Правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.3.9. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
4.3.10. Стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.3.11. Критерии оценки качества обслуживания	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
4.4.1. Особенности взаимодействия службы эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы (службой приема и размещения, службой питания, финансовой службой, инженерно-технической службой, службой безопасности, допол. службами)	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
4.4.2. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации	X	X			Этика и психология делового общения
4.4.3. Преграды и помехи в деловом общении	X				Этика и психология делового общения
4.4.4. Культура деловых коммуникаций	X	X			Этика и психология делового общения
4.5.1. Регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиницах и туристических комплексах и организационные процедуры для их достижения (п.4.2.1)	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
4.5.2. Правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.5.3. Учет материальных ресурсов (постельное белье, возобновляемые ресурсы: питьевая вода, санитарно-гигиенические принадлежности, моющие и чистящие средства)	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
4.5.4. Задачи учета и оценки материальных ресурсов	X				Основы бухгалтерского учета
4.5.6. Особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово - расчетных документов (п.4.2.2.)	X	X			Документационное обеспечение управления профессиональной деятельностью

4.5.7.Порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке. (п.4.2.3)	X	X			Документационное обеспечение управления профес. деятельностью Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации
4.5.8. Перечень ресурсов, необходимых для качественного выполнения услуг и требования к их формированию	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.6.1. Порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.6.2.Технология уборки общественных и служебных зон административных и офисных помещений	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.6.3. VIP-статус гостя. Виды «комплиментов»	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.6.4. Уборочные техника, инвентарь, материалы	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.6.5. Чистящие и моющие средства	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.6.6. Меры безопасности при работе с уборочными техникой, инвентарем, материалами	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.6.7. Технология обращения с чистящими и моющими средствами	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.6.8. Охрана труда в гостиничных предприятиях	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.6.9. Норматив времени по видам уборочных мероприятий	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.6.10. Нормы расхода чистящих и моющих средств	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
«УМЕТЬ»					
4.1.4. Формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. на иностранном языке			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.1.5. Разрабатывать предложения по трансформации нерентабельных номеров				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.2.5. Разрабатывать и обновлять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах

4.2.6. Формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. на иностранном языке (п.4.1.4)			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и турист. комплексах Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации
4.2.7. Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных			X	X	Управление персоналом гостиницы
4.3.12. Организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.3.13. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.3.14. Контролировать соблюдение персоналом требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей, санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
4.3.15. Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
4.3.16. Контролировать процесс обслуживания гостей				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.3.17. Анализировать результаты деятельности подразделения				X	Менеджмент
4.3.18. Выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработка и представление предложений по повышению качества обслуживания			X	X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
4.4.5. Информировать службу приема и размещения о готовности номеров для вновь прибывших гостей				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.4.6.Получать от службы приема и размещения информацию о первоочередной уборке в номерах, о необходимости в дополнительном оборудовании или средствах первой необходимости в номера				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
4.4.7. Информировать службу питания о специальных заказах для гостей, о резервировании столиков в ресторане гостиницы, об индивидуальных пожеланиях отдельных гостей				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
4.4.8. Представлять в службу питания данные по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах

4.4.9. Составлять отчетность за оказанные гостям дополнительные платные услуги для финансовой службы			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.4.10. Представлять инженерно-технической службе заявки о неисправности технического оборудования в номерах				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.4.11. Координировать деятельность со службой безопасности при объявлении ситуаций, угрожающих жизни и здоровью гостей				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.4.12. Применять навыки работы в команде, оказывать помощь и поддержку другим работникам			X	X	Этика и психология делового общения
4.4.13. Применять технику эффективной коммуникации			X	X	Этика и психология делового общения
4.4.14. Управлять внутренними коммуникациями в организации				X	Этика и психология делового общения
4.5.9. Выполнять регламенты службы эксплуатации и обслужив. номерного фонда относительно материальных ресурсов				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.5.10. Составлять заявки на возобновление ресурсов службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.5.11. Оформлять финансово-расчетные документы			X	X	Основы бухгалтерского учета
4.5.12. Оценивать потребность службы эксплуатации и обслуживания номерного фонда в материальных ресурсах			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.6.11. Организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.6.12. Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству уборки помещений				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.6.13. Составлять акты на списание инвентаря и оборудования		X		X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.6.14. Обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с оборудованием, инвентарём				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.6.15. Комплектовать тележку горничной			X		Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.6.16. Соблюдать технологию обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
4.6.17. Контролировать соблюдение норм расхода чистящих и моющих средств				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах

МОДУЛЬ №5. УПРАВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЕМ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ
(соответствует требованиям Единицы профстандарта №5, элементы №1,2,3,4,5,6)

Темы обучения (требования к «Знать» и «Уметь»)	Методы и стратегии обучения				Идентификация принадлежности тем к учебным дисциплинам
	Лекции	Лабораторно-практические работы	Занятия в учебных мастерских	Практика на производстве	
5.1.1. Классификация дополнительных услуг в гостиничном комплексе	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.1.2. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.1.3. Техники эффективного общения	X	X			Этика и психология делового общения
5.1.4. Речевые стандарты при общении с гостями, в том числе на иностранном языке (п.2.2.4)		X			Этика и психология делового общения, Иностраный язык в сфере профессион. деятельности
5.1.5. Основные тенденции в сфере дополнительных услуг	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.1.6. Особенности потребности в обслуживании и различные ожидания клиентов	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.2.1. Организация работы службы досуга и развлечений в гостиничном комплексе	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.2.2. Организационная структура службы анимации в гостиничном комплексе	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.2.3. Анимационное обслуживание в гостиничном комплексе	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.2.4 Анимационные программы в индустрии гостеприимства	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.2.5. Функции аниматора в гостиничном комплексе	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.2.6. Организация досуга в гостиницах и туристических комплексах с учетом потребностей гостей	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.2.7. Организация культурно-досуговой деятельности для туристов	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах

5.2.8. Организация зрелищно-игровых и конкурсных программ для гостей	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.2.9.Современные тенденции развития индустрии развлечения	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.2.10. Речевые стандарты при общении с гостями и партнерами, в том числе на иностранном языке (п. 2.2.4)		X			Этика и психология делового общения, Иностраный язык в сфере профессион. деятельности
5.3.1. Особенности организации экскурсионного обслуживания в гостиничных комплексах	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.3.2. Субъекты туристской индустрии, осуществляющие деятельность по организации экскурсионных услуг	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.3.3. Технологии продвижения экскурсионного туристского продукта	X	X			Маркетинг
5.3.4. Ожидания экскурсантов и психологическая атмосфера в экскурсионной группе	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.3.5. Эффективные приемы построения коммуникации с экскурсантами различных психотипов	X	X			Этика психология делового общения
5.3.6. Подходы к организации «обратной связи» с группой на экскурсии	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.3.7. Правовые основы экскурсионной деятельности и современные требования к экскурсоводу	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.3.8. Виды оплаты экскурсионного обслуживания в гостиницах и туристических комплексах	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.4.1. Состав услуг по бытовому обслуживанию гостей в гостиничном комплексе	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.4.2. Помещения для оказания услуг бытового обслуживания и требования к их оснащению	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.4.3. Порядок приема и оформления заказов на оказание услуг бытового обслуживания в гостиничном комплексе	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.4.4. Стандарты обслуживания гостей по услугам бытового обслуживания	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.4.5. Организационные протоколы и процедуры для обработки или формирования заказов на услуги	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.4.6. Правила разработки и распространения информации среди проживающих по бытовым и другим услугам	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах

5.5.1. Средства имущественной безопасности клиентов в гостиницах	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.5.2. Порядок предоставления услуг хранения имущества проживающим	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.5.3. Порядок предоставления депозитных ячеек	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.5.4. Технология предоставления услуг бизнес-центра, сервис-бюро, транспортных, персональных, торговых, банковских услуг	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.5.5. Правила заполнения платежных документов в процессе оказания услуг	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.5.6. Этика и нормы делового общения	X	X			Этика и психология делового общения
5.5.7. Способы управления конфликтами	X				Этика и психология делового общения
5.5.8. Речевые стандарты при общении с гостями и партнерами, в том числе на иностранном языке (п.2.2.4.)		X			Этика и психология делового общения, Иностраный язык в сфере профессион. деятельности
«УМЕТЬ»					
5.1.7. Анализировать объемы и качество предоставленных дополнительных услуг			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.1.8. Работать с запросами гостей и местного населения в дополнительных услугах				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.1.9. Понимать и интерпретировать потребности и интересы гостей и местного населения в отношении дополнительных услуг в гостиничных комплексах				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.1.10. Выявлять проблемы и жалобы гостей и местного населения относительно дополнительных услуг			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.2.11. Привлекать партнерские организации для предоставления специализированных услуг				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.2.12. Инструктировать обслуживающий персонал по работе на оборудовании досуговых помещений				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.2.13. Принимать заявки служб гостиницы на развлекательные программы и вносить предложения по их обновлению			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.2.14. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке (п.1.2.15)			X	X	Этика и психология делового общения, Иностраный язык в сфере профессион. деятельности

5.3.9. Определять особые потребности туристической группы или индивидуального экскурсанта			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.3.10. Проводить инструктаж о правилах поведения в группе				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.3.11. Вести отчеты по установленной форме			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.3.12. Проводить инструктаж о правилах поведения в группе и на конкретном виде транспорта				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.3.14. Выявлять и предусматривать возникновение потребности во взаимодействии с конкретными организациями для обеспечения проведения экскурсии			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
5.3.15. Производить анализ и отбор конкретных организаций, необходимых для обеспечения проведения экскурсии			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.3.16. Заключать договора на обслуживание экскурсантов силами сторонних организаций			X	X	Правовое обеспечение профессиональной деятельности
5.4.7. Собирать и обрабатывать информацию по предоставляемым услугам бытового обслуживания			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.4.8. Анализировать объем услуг бытового обслуживания на основе бланков-заказов на бытовые услуги				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.4.9. Работать с учетными записями относительно услуг бытового обслуживания				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.4.10. Ввести и извлечь информацию в компьютерных системах и программном обеспечении фронт-офиса по видам услуг			X	X	Информационные технологии в профессиональной деятельности
5.5.9. Разрабатывать инструкции по обеспечению сохранности багажа и ценностей в номере, камере хранения, депозитной ячейке			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.5.10. Обеспечивать предоставление допол. услуг с учётом требований потребителей и в соответствии с принятыми регламентами				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.5.11. Использовать соответ. технические средства, оборудование для повышения эффективности предлагаемых допол. услуг			X		Информационные технологии в профессиональной деятельности
5.6.12. Контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.6.13. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке (п.1.2.15)			X	X	Этика и психология делового общения, Иностраный язык в сфере профессион. деятельности

МОДУЛЬ №6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ, ПАРТНЕРАМИ И ПОСТАВЩИКАМИ УСЛУГ
(соответствует требованиям Единицы профстандарта №6, элементы №1,2,3)

Темы обучения (требования к «Знать» и «Уметь»)	Методы и стратегии обучения				Идентификация принадлежности тем к учебным дисциплинам
	Лекции	Лаборатор но- практичес кие работы	Занятия в учебных мастерских	Практика на производс тве	
6.1.1. Взаимодействие туроператора с иными организациями при формировании туристского или гостиничного продукта	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
6.1.2. Этикет делового общения (п.5.5.6)	X	X			Этика и психология делового общения
6.1.3. Формальное деловое общение (встречи, совещания)	X	X			Этика и психология делового общения
6.1.4. Подготовка и проведение переговоров	X	X			Этика и психология делового общения
6.1.6. Публичные выступления, презентации	X	X			Этика и психология делового общения
6.1.7. Основные принципы подготовки презентаций	X				Этика и психология делового общения
6.1.8. Деловые коммуникации в цифровой среде		X			Этика и психология делового общения, Информац. технологии в профессион.деятельности
6.1.9. Этикет делового общения по телефону (п.2.1.12)	X	X			Этика и психология делового общения
6.1.10. Речевые стандарты при общении с гостями и партнерами, в том числе на иностранном языке (п.2.2.4)		X			Этика и психология делового общения, Иностраный язык в сфере профессион. коммуникации
6.1.11. Система информационной работы: Power Point		X			Информационные технологии в профессиональной деятельности
6.1.12. Использование рекламных средств для продвижения туристского и гостиничного продукта	X	X			Маркетинг
6.1.13. Public relations в туризме	X				Маркетинг
6.2.1. Понятие и классификация сделок	X				Правовое обеспечение профессиональной деятельности

6.2.2. Виды условий договора	X				Правовое обеспечение профессиональной деятельности
6.2.3. Порядок заключения, изменения и расторжения договора	X	X			Правовое обеспечение профессиональной деятельности
6.2.4. Виды и формы договорных отношений между туроператором и средствами размещения	X	X			Правовое обеспечение профессиональной деятельности
6.2.5. Договорные отношения между туроператором и транспортными организациями	X	X			Правовое обеспечение профессиональной деятельности
6.2.6. Взаимодействие туроператора с иными организациями при формировании туристского или гостиничного продукта(п.6.1.1)	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
6.2.7. Требования к построению деловых документов	X				Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
6.2.8. Организация работы с документами	X	X			Документационное обеспечение управления профес. деятельностью
6.2.9. Речевые стандарты при подготовке договоров с поставщиками услуг, партнерами и клиентами, в том числе на иностранном языке		X			Этика и психология делового общения, Информац. технологии в профессион. деятельности
6.3.1 Порядок рассмотрения, учета жалоб и разрешения проблемных ситуаций	X	X			Правовое обеспечение профессиональной деятельности
6.3.2 Стандарты качественного обслуживания клиентов	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
6.3.3. Порядок проведения служебных расследований по фактам нарушений	X				Правовое обеспечение профессиональной деятельности
6.3.4. Нормативная база, регламентирующая отношения между клиентом и поставщиком услуг	X				Правовое обеспечение профессиональной деятельности
6.3.5. Выявление и управление конфликтами	X				Этика и психология делового общения
«УМЕТЬ»					
6.1.14. Собирать маркетинговую информацию			X	X	Маркетинг
6.1.15. Применять стандартные и нестандартные приемы продвижения туристских и гостиничных продуктов			X	X	Маркетинг
6.1.16. Использовать информационные технологии для подготовки презентации			X	X	Информационные технологии в профессиональной деятельности
6.1.17. Владеть навыками устной и письменной коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами, в том числе на иностранном языке			X		Этика и психология делового общения, Информац. технологии в профессиональной деятельности

6.1.18. Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников				X	Этика и психология делового общения
6.1.19. Использовать информационную базу поставщиков услуг, партнеров				X	Информационные технологии в профессиональной деятельности
6.2.10. Применять технологические и программные приложения для производства необходимых деловых документов				X	Информационные технологии в профессиональной деятельности
6.2.11. Создавать базы данных по туристским и гостиничным продуктам и услугам				X	Информационные технологии в профессиональной деятельности
6.2.12. Формировать, анализировать и систематизировать клиентскую базу				X	Маркетинг
6.2.13. Использовать информационные технологии для подготовки документации			X	X	Информационные технологии в профессиональной деятельности
6.3.6. Анализировать качество обслуживания клиентов и выявлять причины неудовлетворенности				X	Маркетинг
6.3.7. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения с клиентом				X	Этика и психология делового общения
6.3.8. Использовать эффективные приемы управления конфликтами				X	Этика и психология делового общения
6.3.9. Выявлять конфликтные ситуации в отношениях с потребителями туристических услуг и организациями-партнерами.				X	Этика и психология делового общения
МОДУЛЬ №7. КОНТРОЛЬ РЕЗУЛЬТАТОВ И КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЛУЖБ И ОТДЕЛОВ ГОСТИНИЧНО – ТУРИСТИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА (соответствует требованиям Единицы профстандарта №7, элементы №1,2,3,4,5)					
Темы обучения (требования к «Знать» и «Уметь»)	Методы и стратегии обучения				
	Лекции	Лабораторно-практические работы	Занятия в учебных мастерских	Практика на производстве	Идентификация принадлежности тем к учебным дисциплинам
7.1.1. Техническое регулирование и стандартизация в индустрии туризма и гостеприимства: цели, функции, принципы	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.1.2. Обязательная и добровольная сертификация	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.1.3. Стандартизация и сертификация систем менеджмента качества в сфере туризма и гостеприимства	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками

7.1.4. Стандарты качества обслуживания в гостиницах и туристических комплексах	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.1.5. Нормативы коммерческой рентабельности служб и отделов гостиниц и туристических комплексов	X				Экономика организации
7.1.6. Особенности услуг как объекта стандартизации	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.1.7. Категории и основные виды международных и национальных стандартов в сфере туризма и гостеприимства	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.1.8. Терминология и понятия, принятые в сфере стандартизации, лицензирования и сертификации туристских и гостиничных услуг	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.2.1. Безопасность в гостиничных и туристических комплексах и особенности ее организации	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.2.2. Внешние и внутренние угрозы безопасности в гостиничных и туристических комплексах	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.2.3. Основные виды, методы и средства обеспечения безопасности в гостиничных и туристических комплексах	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.2.4. Обеспечение безопасности в условиях ЧС различного происхождения: природных, экологических, социальных, техногенных	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.2.5. Служба безопасности в гостиничных комплексах и организация её работы	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.2.6. Защита материальных ценностей и имущества гостей	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
7.2.7. Процедуры и процессы документирования контроля внутреннего порядка, безопасности и сохранности имущества в каждом подразделении	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
7.2.8. Технические средства и системы обеспечения безопасности в гостиничных и туристических комплексах	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
7.3.1. Технологическое оборудование гостиниц и безопасность при его эксплуатации: уборочное оборудование, оборудование прачечных-химчисток, холодильное и кухонное оборудование	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
7.3.2. Требования безопасности и охраны труда к системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
7.3.3. Санитарно-гигиенические требования к гостинице и туристическим комплексам	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах

7.3.4.Принципы контроля производственной деятельности в организации	X				Менеджмент
7.4.1 Факторы, определяющие качество гостиничных услуг	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.4.2. Характеристики и показатели качества продукции и услуг	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.4.3. Методы определения показателей качества	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.4.4.Инструменты контроля, анализа и управления качеством	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.4.5. Методы контроля качества	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.4.6.Организация контроля качества гостиничных услуг	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.4.7.Методы внешней оценки качества и безопасности	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.4.8. Оценка удовлетворенности потребителей гостиничными услугами	X	X			Маркетинг
7.4.9. Нормативно-правовые основы ответственности исполнителя за качество услуг, достоверность и полноту информации об услуге	X				Правовое обеспечение профессиональной деятельности
7.4.10. Методы и средства стимулирования персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг	X	X			Управление персоналом гостиницы
7.5.1.Инструменты контроля, анализа и управления качеством	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.5.2. Методы контроля качества (п.7.4.5)	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.5.3.Организация контроля качества гостиничных услуг (п.7.4.6)	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.5.4.Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей	X				Правовое обеспечение профессиональной деятельности
«УМЕТЬ»					
7.1.9.Применять методы оценки качества туристских и гостиничных услуг и обслуживания потребителей			X	X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.1.10. Анализировать законодательство, регулирующее процессы стандартизации, сертификации и лицензирования в сфере туристических и гостиничных услуг			X		Стандартизация, сертификация и управление рисками

7.1.11. Осуществлять правовой анализ и разработку внутрифирменных стандартов организации			X	X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.1.12. Применять на практике НПА, регулирующие деятельность предприятий, оказывающих туристские услуги в области обеспечения безопасности и качества туристских и гостиничных услуг				X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.1.13. Использовать методы стандартизации, сертификации и лицензирования в сфере туризма и гостеприимства			X	X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.2.9. Распознавать и отслеживать вероятный источник рисков и угроз			X	X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.2.10. Обучать и координировать действия персонала подразделений гостиничного и туристического комплексов, направленных на обеспечение выполнения мероприятий по безопасности.				X	Управление персоналом гостиницы
7.2.11. Интерпретировать коды и сигналы тревоги и реагировать на них				X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.2.12. Вести учет и анализ нарушений режима безопасности			X	X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.2.13. Вести учет сейфов, металлических шкафов, специальных хранилищ и других помещений, в которых разрешено постоянное или временное хранение ценностей и конфиденциальных документов гостей и гостиничного предприятия				X	Экономика организации
7.2.14. Проводить проверку систем противопожарной безопасности и систем контроля безопасности в установленные сроки с привлечением специалистов внешних служб				X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.3.5. Анализировать результаты санитарно-гигиенического обследования гостиниц и туристических комплексов				X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.3.6. Применять современные технологии обеспечения санитарно-гигиенического благополучия в гостиницах и туристических комплексах				X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.3.7. Использовать санитарно-гигиеническое законодательство в сфере гостеприимства в целях обеспечения высокого качества туристского продукта			X	X	Стандартизация, сертификация и управление рисками

7.3.8. Контролировать соблюдение требований безопасности персоналом при работе на технологическом оборудовании в гостиничных и туристических комплексах				X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.4.11. Оценивать удовлетворенность потребителей качеством услуг и обслуживания				X	Маркетинг
7.4.12. Разрабатывать внутренние нормативы и регламенты по обеспечению качества предоставляемых услуг			X	X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.4.13. Выявлять тенденции и направления развития управления качеством				X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.5.5. Выявлять причины жалоб и претензий клиентов по качеству обслуживания			X	X	Правовые основы профессиональной деятельности
7.5.6. Вносить изменения в требования к качеству и регламенту рабочих процессов			X	X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.5.7. Разрабатывать перспективные и текущие планы управления качеством продукции и услуг предприятия и его подразделений			X	X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.5.8. Разрабатывать и совершенствовать системы управления качеством на предприятии				X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
7.5.9. Рассчитывать основные показатели, характеризующие качество продукции и услуг, а также комплекс мероприятий по повышению качества продукции и услуг			X	X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
МОДУЛЬ №8. УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА (соответствует требованиям Единицы профстандарта №8, элементы №1,2,3)					
Темы обучения (требования к «Знать» и «Уметь»)	Методы и стратегии обучения				
	Лекции	Лабораторно-практические работы	Занятия в учебных мастерских	Практика на производстве	Идентификация принадлежности тем к учебным дисциплинам
8.1.1. Основные требования к материально-техническому оснащению гостиничного комплекса	X				Экономика организации
8.1.2. Порядок проведения переговоров с поставщиками о закупках	X	X			Этика и психология делового общения
8.1.3. Планирование материально-технического оснащения гостиничного предприятия	X	X			Экономика организации
8.1.4. Источники покрытия потребностей в материальных ресурсах	X				Экономика организации

8.1.5. Расчет потребности в различных видах материальных ресурсов подразделений	X	X			Экономика организации
8.1.6. Расчет запасов материальных ресурсов и их нормирование	X	X			Экономика организации
8.1.7. Общие нормы и правила оформления документов	X				Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
8.2.1. Материально-техническое обеспечение гостиничного предприятия	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
8.2.2. Зависимость материально-технического оснащения от класса гостиницы	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
8.2.3. Основные рабочие процессы гостиничного предприятия и их потребности в ресурсах	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
8.2.4. Операционный процесс обслуживания и роль материально-технической составляющей в поддержании качества услуг	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
8.2.5. Автоматизированные системы управления гостиницами		X			Информационные технологии в профессиональной деятельности
«УМЕТЬ»					
8.1.8. Анализировать потребности служб, отделов гостиничного комплекса в материальных ресурсах			X		Экономика организации
8.1.9. Оценивать расход ресурсов подразделениями			X		Экономика организации
8.1.10. Рассчитать нормы запасов ресурсов для бесперебойного функционирования комплекса			X		Экономика организации
8.1.11. Рассчитывать потребность в материальных ресурсах			X		Экономика организации
8.1.12. Использовать информационную базу поставщиков услуг			X	X	Информационные технологии в профессиональной деятельности
8.1.1.3. Вести переговоры с поставщиками услуг				X	Этика и психология делового общения
8.1.14. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке (п.1.2.5)				X	Этика и психология делового общения, Иностраный язык в сфере профессион. коммуникации
8.1.15. Соблюдать нормы и правила при оформлении договоров на поставку услуг				X	Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
8.2.7. Применять утвержд. регламенты учета и хранения ресурсов			X		Основы бухгалтерского учета
8.2.8. Проводить текущий контроль наличия запасов и их расходования				X	Основы бухгалтерского учета
8.2.9. Обеспечивать выполнение правил учета и хранения ресурсов				X	Основы бухгалтерского учета

8.2.10. Проводить анализ уровня материально-технического оснащения гостиничного и туристического комплексов				X	Экономика организации
МОДУЛЬ №9. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ И ЕГО РАЗВИТИЕМ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №9, элементы № 1,2,3, 4)					
Темы обучения (требования к «Знать» и «Уметь»)	Методы и стратегии обучения				
	Лекции	Лабораторно-практические работы	Занятия в учебных мастерских	Практика на производстве	Идентификация принадлежности тем к учебным дисциплинам
9.1.1. Функции по управлению персоналом	X				Управл. персоналом гостиницы
9.1.2. Организационная структура управления гостиничным предприятием	X				Управление персоналом гостиницы
9.1.3. Принцип и методы планирования персонала	X				Управл. персоналом гостиницы
9.1.4. Методы определения потребности в персонале	X	X			Управл. персоналом гостиницы
9.1.5. Кадровое планирование и делопроизводство	X				Управл. персоналом гостиницы
9.2.1. Модели привлечения персонала	X	X			Управл. персоналом гостиницы
9.2.2. Основные методы и источники привлечения персонала	X				Управл. персоналом гостиницы
9.2.3. Критерии и принципы отбора персонала	X				Управл. персоналом гостиницы
9.2.4. Методы отбора персонала	X	X			Управл. персоналом гостиницы
9.2.5. Собеседование и интервью	X	X			Управл. персоналом гостиницы
9.2.6. Документы, предоставляемые претендентами: резюме, анкеты, характеристики и рекомендации	X	X			Управление персоналом гостиницы
9.2.7. Прием на работу и оформление трудового договора	X	X			Правовые основы профессиональной деятельности
9.3.1. Организация процесса адаптации: особенности социально-психологической адаптации различных категорий работников	X				Управление персоналом гостиницы
9.3.2. Организация и цели обучения персонала. Формы организации обучения	X				Управл. персоналом гостиницы
9.3.3. Основные направления обучения персонала	X				Управл. персоналом гостиницы
9.3.4. Оценка результатов деятельности кадров	X	X			Управл. персоналом гостиницы
9.3.5. Процедура аттестации персонала	X				Управл. персоналом гостиницы
9.3.6. Деловая оценка персонала и ее методы	X	X			Управл. персоналом гостиницы
9.3.7. Этика и нормы делового общения (п.5.5.6)	X	X			Этика и психология делового общения

«УМЕТЬ»					
9.1.5. Составлять схемы организационной структуры гостиничного комплекса			X		Управление персоналом гостиницы
9.1.6. Определять количественные и качественные потребности в персонале			X		Управление персоналом гостиницы
9.1.7. Оформить документы по персоналу в соответствии с требованиями гражданского, трудового законодательства и локальными нормативными актами организации			X	X	Документационное обеспечение управления профессиональной деятельностью
9.2.8. Проводить собеседование с кандидатом				X	Этика и психология делового общения
9.2.9. Составлять и анализировать резюме			X	X	Этика и психология делового общения
9.2.10.Описывать и анализировать профессиональные требования к кандидатам			X	X	Управление персоналом гостиницы
9.2.11.Оформить документы по персоналу в соответствии с требованиями гражданского, трудового законодательства и локальными нормативными актами организации (П.9.1.7)			X	X	Документационное обеспечение управления профессиональной деятельностью
9.2.12. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке (п.1.2.15)				X	Этика и психология делового общения, Иностраный язык в сфере профессион. коммуникации
9.3.5. Определять уровень развития персонала				X	Управл.персоналом гостиницы
9.3.6. Проводить подготовку и аттестацию персонала				X	Управл.персоналом гостиницы
9.3.7.Составлять программу адаптации, план обучения и развития персонала				X	Управление персоналом гостиницы
9.3.8.Определять должностные обязанности работников			X	X	Управл.персоналом гостиницы
9.3.9. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке (п.1.2.15)				X	Управление персоналом гостиницы
9.4.8. Уметь принимать решения			X	X	Менеджмент
9.4.9. Управлять конфликтными ситуациями, стрессами и рисками (п1.2.16.)			X	X	Этика и психология делового общения.
9.4.10. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке (п.1.2.15)			X		Этика и психология делового общения, Иностраный язык в сфере профессион. коммуникации

МОДУЛЬ №10. ОРГАНИЗАЦИЯ ФИНАНСОВОЙ ОТЧЕТНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ
(соответствует требованиям Единый профстандарта №10, элементы № 1,2,3,4)

Темы обучения (требования к «Знать» и «Уметь»)	Методы и стратегии обучения				
	Лекции	Лабораторно-практические работы	Занятия в учебных мастерских	Практика на производстве	Идентификация принадлежности тем к учебным дисциплинам
10.1.1 Законодательство КР по бухгалтер. и финансовому учету	X				Основы бухгалтерского учета
10.1.2 Применение НПА по оформлению первичных учетных финансовых документов	X				Основы бухгалтерского учета
10.1.3 Требования основных организационно-распорядительных документов в организации, регламентирующих порядок и составление первичных учетных документов	X	X			Основы бухгалтерского учета
10.1.4 Реквизиты документов (обязательные, дополнительные, специальные)	X	X			Основы бухгалтерского учета
10.1.5 Компьютерные программы для ведения бухгалтерского и финансового учета		X			Информационные технологии в профессиональной деятельности
10.2.1.Законодательство КР по бухгалтерскому и финансовому учету (п.10.1.1)	X				Основы бухгалтерского учета
10.2.2.Требования основных организационно-распорядительных документов в организации, регламентирующих порядок регистрации данных в регистрах бухгалтерского учета	X	X			Основы бухгалтерского учета
10.3.3. Виды сводных учетных документов	X				Основы бухгалтерского учета
10.3.4. Процедуры сбора информации о финансовой деятельности подразделений	X	X			Основы бухгалтерского учета
10.4.1.Законодательство КР по бухгалтерскому и финансовому учету (п.10.1.1)	X				Основы бухгалтерского учета
10.4.2. Порядок хранения и передачи в архив документов бухгалтерско-финансовой отчетности	X	X			Основы бухгалтерского учета
«УМЕТЬ»					
10.1.6 Оформлять первичные учетные документы, применимые ко всем подразделениям комплекса			X		Основы бухгалтерского учета
10.1.7 Вносить исправления в ошибочных записях в документах			X		Основы бухгалтерского учета
10.1.8.Классифицировать формы и виды первичных документов			X		Основы бухгалтерского учета

10.1.9. Соблюдать законодательство, регламенты, правила и процедуры для отражения и систематизации данных из первичных документов			X		Основы бухгалтерского учета
10.1.10. Проводить регистрацию и учет технической и иной документации, связанной с платежами и расчетами			X		Основы бухгалтерского учета
10.1.11.Обрабатывать текстовую и табличную информацию с использованием технических средств			X	X	Основы бухгалтерского учета
10.1.12.Работать в автоматизированных системах для осуществления расчетных операций				X	Основы бухгалтерского учета
10.2.6 Комплектовать регистры бухгалтерско-финансового учета, в том числе электронные			X		Основы бухгалтерского учета
10.2.7.Применять компьютерные программы для ведения бухгалтерского и финансового учета				X	Основы бухгалтерского учета
10.2.8.Проверять своевременное, достоверное формирование информации в системе бухгалтерского учета			X	X	Основы бухгалтерского учета
10.2.9.Соблюдать законодательство, регламенты, правила и процедуры для отражения и систематизации данных из первичных документов (п.10.1.9)			X		Основы бухгалтерского учета
10.2.10. Вносить корректировки записей в учетных регистрах			X		Основы бухгалтерского учета
10.3.5. Комплектовать различные виды сводных учетных документов, в том числе электронные			X	X	Основы бухгалтерского учета
10.3.6. Пользоваться компьютерными программами и информационными системами для ведения бухгалтерского и финансового учета			X	X	Основы бухгалтерского учета
10.3.7. Проверять своевременное, достоверное формирование информации в системе бухгалтерского учета (п.10.2.8)				X	Основы бухгалтерского учета
10.3.8. Соблюдать законодательство, регламенты, правила и процедуры при составлении сводных учетных документов (п.10.1.9)			X		Основы бухгалтерского учета
10.4.3.Обрабатывать, сохранять и отправлять в архив копии документов в соответствии с требованиями, установленными в организации			X	X	Основы бухгалтерского учета

МОДУЛЬ №11. ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМ СТРАХОВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №11, элементы № 1,2,3)					
Темы обучения (требования к «Знать» и «Уметь»)	Методы и стратегии обучения				
	Лекции	Лабораторно-практические работы	Занятия в учебных мастерских	Практика на производстве	Идентификация принадлежности тем к учебным дисциплинам
11.1.1 Основные понятия и определения в сфере страхования гостиничных услуг	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
11.1.2.Формы и виды страхования в гостиничном сервисе	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
11.1.3.Основные положения законодательных и нормативных документов, регулирующих деятельность предприятий индустрии гостеприимства	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
11.1.4. Виды рисков в гостиничной деятельности	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
11.1.5.Процедуры и методы управления рисками	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
11.1.6. Порядок заключения договоров страхования, страховых выплат и разрешение возможных разногласий	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
11.1.7. Объекты страхования, страховые события и случаи в гостиничной деятельности	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
11.1.8.Формы необходимых документов на заключение договора страхования, производства страховых выплат (страхового обеспечения и страхового возмещения)	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
11.2.1. Правовое регулирование страхования здоровья и жизни сотрудников	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
11.2.2. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
11.2.3.Виды и формы договоров по обязательному страхованию здоровья и жизни сотрудников на производстве	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
11.2.4. Процедуры и тарифы по страхованию здоровья и жизни сотрудников гостиничного сервиса	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками

«УМЕТЬ»					
11.1.9. Определять необходимость, роль и место страхования в системе управления рисками в гостиничных и туристических комплексах			X		Стандартизация, сертификация и управление рисками
11.1.10. Анализировать сущность и функции страхования рисков в гостиничной деятельности			X		Стандартизация, сертификация и управление рисками
11.1.11. Анализировать структуру современного страхового рынка в Кыргызстане			X		Стандартизация, сертификация и управление рисками
1.11.12. Работать с юридическими основами страхования, составления договоров страхования (полисов) в гостиничном сервисе			X		Стандартизация, сертификация и управление рисками
1.11.13. Работать с принципами страхования и рисков в гостиничном сервисе			X		Стандартизация, сертификация и управление рисками
1.11.14. Работать в сфере страхового риск-менеджмента в гостиничном сервисе				X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
1.11.15. Управлять рисками в гостиничной деятельности через страхование				X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
1.11.16. Использовать методы выявления и оценки рисков			X	X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
1.11.17. Организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций			X	X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
1.11.18. Обеспечивать техническую и коммерческую, информационную безопасность деятельности предприятий гостиничного сервиса				X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
11.2.5. Определять перечень страховых продуктов организации и их особенности			X		Стандартизация, сертификация и управление рисками
11.2.6. Вести деловую переписку и осуществлять взаимодействие с подразделениями страховщиков в рамках установленных процедур.				X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
МОДУЛЬ №12. КОНТРОЛЬ ОСНОВНЫХ РИСКОВ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ (соответствует требованиям Едицы профстандарта №12, элементы № 1,2)					
Темы обучения (требования к «Знать» и «Уметь»)	Методы и стратегии обучения				
	Лекции	Лабораторно-практические	Занятия в учебных мастерских	Практика на производстве	Идентификация принадлежности тем к учебным дисциплинам

		кие работы			
12.1.1. Методы анализа, оценки и контроля рисков, критерии, применяемые при оценке рисков в гостиничных и тур. комплексах	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
12.1.2. Ответственность организаций за последствия несчастных случаев, потери имущества клиентов и сотрудников	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
12.1.3. Способы минимизации рисков в гостиничной отрасли	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
12.1.4. Правила оформления документов по оценке рисков и мерам по их устранению	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
12.2.1. Границы ответственности организаций и их партнеров за последствия несчастных случаев, потери имущества клиентов и сотрудников	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
12.2.2. Организационные и технические методы контроля и управления рисками	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
12.2.3. Процедуры и требования к сбору, анализу и противостоянию рискам	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
12.2.4. Способы минимизации рисков в гостиничной отрасли	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
12.2.5. Способы и формы внутрифирменного распространения информации о неблагоприятных природных явлениях, враждебных событиях, катастрофах и иных рисках	X				Стандартизация, сертификация и управление рисками
12.2.6. Порядок документирования и сохранения информации о произошедших несчастных случаях, неисполнении обязательств партнерами, катастрофах, заболеваниях клиентов	X	X			Стандартизация, сертификация и управление рисками
«УМЕТЬ»					
12.1.5. Анализировать информацию из различных источников для определения факторов рисков и возможностей их минимизации			X		Стандартизация, сертификация и управление рисками
12.1.6. Интерпретировать информацию из различных источников с целью принятия решения			X		Стандартизация, сертификация и управление рисками
12.1.7. Применять методы оценки рисков, рекомендованные государ. и территориальными органами уполномоченных органов			X	X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
12.1.8. Собирать и обновлять информацию об уровнях продовольственной и бытовой безопасности проживания в гостиничных комплексах				X	Стандартизация, сертификация и управление рисками

12.1.9.Применять требования национального законодательства в отношении ответственности организации при наступлении несчастных случаев, повлекших за собой ущерб сотрудникам и клиентам				X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
12.2.7. Выявлять и анализировать возникающие проблемы и докладывать о них руководителю				X	Стандартизация, сертификация и управление рисками
12.2.8. Предвидеть и минимизировать риски при обслуживании туристов путем совершенствования процессов планирования, операционной и сервисной деятельности			X		Стандартизация, сертификация и управление рисками
12.2.9. Вести документацию о произошедших несчастных случаях, неисполнении обязательств партнерами, катастрофах, заболеваниях клиентов			X	X	Стандартизация, сертификация и управление рисками

МОДУЛЬ №13. РАЗРАБОТКА ДЕЛОВЫХ ДОКУМЕНТОВ
(соответствует требованиям Единицы профстандарта №13, элементы № 1,2)

Темы обучения (требования к «Знать» и «Уметь»)	Методы и стратегии обучения				
	Лекции	Лабораторно-практические работы	Занятия в учебных мастерских	Практика на производстве	Идентификация принадлежности тем к учебным дисциплинам
13.1.1. Основные виды организационно-распорядительных документов и методы их составления /оформления (п.4.2.2)	X				Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
13.1.2. Процедуры составления отчетности, требования к управленческой документации	X	X			Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
13.1.3.Основные законодательные акты в области делопроизводства	X				Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
13.1.4. Классификация и структура организационно-распределительных документов	X				Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
13.1.5.Правила хранения документов	X				Документационное обеспечение управления профес. деятельностью
13.2.1.Общие нормы и правила оформления документов	X	X			Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
13.2.2.Требования к построению деловых документов	X				Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
13.2.3.Классификация и структура организационно-распорядительных документов	X				Документационное обеспечение управления профес.деятельностью

13.2.4. Виды информационно-справочных документов	X				Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
13.2.5. Порядок ведения документации в гостиничных и туристических комплексах	X	X			Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
13.2.6. Составление номенклатуры дел и хранение дел	X	X			Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
«УМЕТЬ»					
13.1.6.Осуществлять документирование и организацию работы с документами			X	X	Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
13.1.7.Оформлять номенклатуру дел			X	X	Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
13.1.8. Формировать дела в соответствии с номенклатурой дел				X	Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
13.1.9. Осуществлять хранение и поиск документов				X	Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
13.1.10.Различать вид и характер деловых документов управленческого характера для подразделений и служб в гостиничных комплексах и туристических организациях			X		Документационное обеспечение управления профессиональной деятельностью
13.1.11. Вести учетные формы, использовать их для работы				X	Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
13.2.7.Составлять и оформлять служебные документы			X		Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
13.2.8.Осуществлять документирование и организацию работы с документами (п.13.1.6)				X	Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
13.2.9.Оформлять номенклатуру дел (п.13.1.7)			X	X	Документационное обеспечение управления профес. деятельностью
13.2.10. Формировать дела в соответствии с номенклатурой дел				X	Документационное обеспечение управления профес. деятельностью
13.2.11.Осуществлять хранение и поиск документов				X	Документационное обеспечение управления профес. деятельностью
13.2.12. Работать с оргтехникой и технологиями безопасно, производительно и в соответствии с техническими требованиями				X	Информационные технологии в профессиональной деятельности
13.2.13. Применять в работе формы деловой переписки, в том числе на иностранном языке			X	X	Документационное обеспечение управления профес.деятельностью, Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации

13.2.14. Использовать локальные и глобальные системы связи, электронную почту в организации делопроизводства			X	X	Документационное обеспечение управления профес.деятельностью
МОДУЛЬ №14. УПРАВЛЕНИЕ МАРКЕТИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №14, элементы № 1,2,3)					
Темы обучения (требования к «Знать» и «Уметь»)	Методы и стратегии обучения				
	Лекции	Лабораторно-практические работы	Занятия в учебных мастерских	Практика на производстве	Идентификация принадлежности тем к учебным дисциплинам
14.1.1. Понятие «гостиничный продукт» и его специфич. черты	X				Маркетинг
14.1.2. Сущность, цели, принципы, объекты, субъекты, средства и методы маркетинговой деятельности	X				Маркетинг
14.1.3. Методы исследования рынка гостиничных продуктов	X	X			Маркетинг
14.1.4. Виды конкуренции, конкурентоспособность организации	X				Маркетинг
14.1.5. Основы ценообразования, виды тарифных планов и тарифной политики гостиничного предприятия	X	X			Экономика организации
14.1.6. Рыночные стратегии маркетинга и их применение предприятием гостеприимства	X				Маркетинг
14.1.7. Особенности развития рынка гостиничных услуг	X				Маркетинг
14.1.8. Особенности сегментации рынка гостиничных услуг	X	X			Маркетинг
14.2.1 Управление маркетинговой деятельностью отеля	X				Маркетинг
1.4.2.2. Службы маркетинга и продаж отеля	X				Маркетинг
1.4.3. Организация маркетинг. исследований гостиничных услуг	X	X			Маркетинг
1.4.4. Сущность и виды маркетинговых коммуникаций	X				Маркетинг
1.4.5. Поведение потребителей	X	X			Маркетинг
1.4.6. Характерные особенности и жизненный цикл гостиничного продукта, методы его формирования	X				Маркетинг
1.4.7. Подходы к оценке эффективн. маркетинговых мероприятий	X	X			Маркетинг
1.4.8. Оценка эффективности конечных результатов	X	X			Маркетинг
«УМЕТЬ»					
14.1.9. Определять объекты маркетинговой деятельности.			X		Маркетинг
14.1.10. Описывать факторы, формирующие окружающую среду			X		Маркетинг
14.1.11. Указывать особенности сегментации рынка гостиничных услуг и стратегии охвата целевого рынка			X	X	Маркетинг

14.1.12. Определять особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политики гостиничного предприятия			X		Экономика организации
14.1.13. Оценивать каналы распределения (сбыта) гостинич. услуг				X	Маркетинг
14.1.14. Определять основные направления продвижения гостиничного продукта: реклама, PR, персональные продажи и средства стимулирования сбыта			X	X	Маркетинг
14.1.15. Определять виды, источники сбора информации			X	X	Маркетинг
14.1.16. Определять методы изучения и анализа предпочтений потребителей гостиничных услуг, специфику проведения опросов и составления анкет			X	X	Маркетинг
14.2.9. Анализировать состояние спроса потребителей на услуги гостеприимства				X	Маркетинг
14.2.10. Определять целевой сегмент потребителей гостин. услуг			X	X	Маркетинг
14.2.11. Определять рыночный жизненный цикл гостиничного продукта и способы его продления			X		Маркетинг
14.2.12. Разрабатывать рекламное обращение гостиничного предприятия для различных целевых сегментов			X		Маркетинг
14.2.13. Формировать рекламные материалы (брошюру, каталог, буклет и т.д.)				X	Маркетинг
14.2.14. Решать проблему выбора средств распространения рекламы и оценивать ее эффективность				X	Маркетинг
14.2.15. Использовать методы поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет			X	X	Информационные технологии в профессиональной деятельности
14.2.16. Анализировать рынок гостиничных услуг для определения инструментов маркетинга				X	Маркетинг
14.3.4. Работать с графическим и текстовым редакторами			X	X	Информационные технологии в профессиональной деятельности
14.3.5. Работать с текстовым редактором			X	X	Информационные технологии в профессиональной деятельности
14.3.6. Размещать текстовую и графическую информацию на страницах вебсайта			X	X	Информационные технологии в профессиональной деятельности
14.3.7. Применять приемы делового и управленческого общения, в том числе на иностранном языке (п. 1.2.15)				X	Этика и психология делового общения

МОДУЛЬ №15. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОХРАНЫ ТРУДА И СОБЛЮДЕНИЯ ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ

(соответствует требованиям Единицы профстандарта №15, элементы № 1,2,3,4)

Темы обучения (требования к «Знать» и «Уметь»)	Методы и стратегии обучения				
	Лекции	Лабораторно-практические работы	Занятия в учебных мастерских	Практика на производстве	Идентификация принадлежности тем к учебным дисциплинам
15.1.1.Основные принципы безопасности и охраны труда в гостиницах и туристических комплексах	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.1.2.НПА, содержащие государств. нормативные требования охраны труда, распространяющиеся на деятельность организации	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.1.3. Организация охраны труда в гостиницах и туристических комплексах	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.1.4. Санитарно-гигиенические нормы и правила в гостиницах и туристических комплексах	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.1.5.Требования безопасности к средствам размещения в гостиницах и туристических комплексах	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.1. 6.НПА, содержащие государственные нормативные требования охраны труда, распространяющиеся на деятельность организации в области гостиничного сервиса	X				Правовое обеспечение профессиональной деятельности
15.1.7. Возможные последствия несоблюдения технологических процессов и производственных инструкций работниками	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.1.8.Порядок и периодичность инструктирования работников (персонала)	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.1.9.Порядок хранения и использования средств коллективной и индивидуальной защиты	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.2.1. Системы управления охраной труда в организации	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.2.2. НПА, содержащие государству нормативные требования охраны труда, распространяющиеся на деятельность организации (п.5.1.2)	X				Правовое обеспечение профессиональной деятельности
15.2.3. Меры безопасности от химических и биологических негативных факторов	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.2.4.Защита человека от опасности механического травмирования	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах

15.2.5. Требования безопасности и охраны труда к системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.2.6.Технологическое оборудование гостиниц и безопасность при его эксплуатации	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.2.7.Требования безопасности и охраны труда при выполнении дополнительных услуг для проживающих в гостиницах	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.2.8. Пожарная безопасность в гостиницах и туристических комплексах	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.2.9. Меры профилактики производственного травматизма	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.3.1.Локальные нормативные акты, содержащие нормы трудового права	X				Правовое обеспечение профессиональной деятельности
15.3.2.Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда	X	X			Правовое обеспечение профессиональной деятельности
15.3.3. Обязанности работника в области охраны труда	X	X			Правовое обеспечение профессиональной деятельности
15.3.4. Государственный контроль и надзор в области охраны труда	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.3.5. Административно-общественный контроль за охраной труда на гостиничном предприятии	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.3.6. Учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний на производстве	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.3.7. Возможные последствия несоблюдения технологических процессов и производственных инструкций работниками (персоналом) (п.15.1.7)	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.3.8. Порядок и периодичность инструктирования работников (персонала) (п.15.1.8)	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.3.9.Порядок хранения и использования средств коллективной и индивидуальной защиты (п.5.1.9)	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.4.1.Служба охраны труда организации	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.4.2.Организация проведения медицинских осмотров (обследований работников)	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.4.3.Организация обучения и проверки знаний требований охраны труда	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах

15.4.4. Обязанности работников в области охраны труда	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.4.5. Порядок и периодичность инструктирования работников (персонала) (п.15.1.8)	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
«УМЕТЬ»					
15.1.10. Распределять обязанности в подразделении в области охраны труда и техники безопасности			X		Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.1.11. Определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.1.13. Использовать средства коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
15.1.14. Вести документацию установленного образца по охране труда, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.1.15.Проводить инструктаж по основам техники безопасности для сотрудников служб гостиниц и туристских комплексов				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.1.16.Применять правовые требования к охране труда и технике безопасности в понятии рабочего времени, режима рабочего времени, особенностях регулирования труда отдельных категорий работников, дисциплина труда и трудовой распорядок, надзор и контроль				X	Правовое обеспечение профессиональной деятельности
15.2.10. Выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски, связанные с прошлыми, настоящими или планируемыми видами профессиональной деятельности			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
15.2.11. Участвовать в аттестации рабочих мест по условиям труда				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.2.12.Оценивать условия труда и уровень травмобезопасности			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.2.13. Разъяснять работникам (персоналу) содержание установленных требований охраны труда				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
5.2.14. Вести документацию установленного образца по охране труда, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения (п.15.1.14)				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
15.2.15.Разрабатывать процедуры обеспечения безопасности на рабочем месте			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах

15.3.10. Выявлять опасные и вредные производственные факторы и соответствующие им риски (п.15.2.10)				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.3.11.Использовать средства коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности (п.15.1.13)				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.3.12.Оценивать условия труда и уровень травмобезопасности (п.15.2.12).			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.3.13. Вести документацию установленного образца по охране труда, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения (п.15.1.14)				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.3.14. Организовывать техническую проверку эксплуатационной безопасности услуг, включая оборудование, транспорт и другие ресурсы				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.3.15. Установить порядок проведения эвакуации клиентов, гостей и персонала при возникновении пожара			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.4.7.Проводить вводный инструктаж для работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристических комплексах
15.4.8.Разъяснять подчиненным работникам (персоналу) содержание установленных требований охраны труда				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.4.9.Вырабатывать и контролировать навыки, необходимые для достижения требуемого уровня безопасности труда			X		Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
15.4.10. Вести документацию установленного образца по охране труда				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
МОДУЛЬ №16. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ КЛИЕНТОВ (соответствует требованиям Единицы профстандарта №16, элементы №1,2,3)					
Темы обучения (требования к «Знать» и «Уметь»)	Методы и стратегии обучения				
	Лекции	Лабораторно-практические работы	Занятия в учебных мастерских	Практика на производстве	Идентификация принадлежности тем к учебным дисциплинам
16.1.1 Содержание систем обеспечения безопасности в гостиничных комплексах и туристских организациях	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.1.2. Санитарно-гигиенические нормы и правила в гостиницах	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах

16.1.3.Требования безопасности к средствам размещения (п.15.1.5)	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.1.4.Требования безопасности и охраны труда к системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов (п.15.2.5)	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.1.5.Правила технической эксплуатации гостиниц и их оборудования	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.1.6.Электробезопасность в гостиницах	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.1.7.Типы возможных инцидентов, аварийные и эвакуационные процедуры	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.2.1 Маршруты VIP-персоны, гарантирующие безопасность	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.2.2 Обеспечение сохранности имущества	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.2.3 Обеспечение безопасности приглашенных клиентом гостей	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.2.4 Соблюдение прав клиента в различных ситуациях	X				Правовое обеспечение профессиональной деятельности
16.2.5 Список нежелательных лиц, который оговаривается клиентом и может быть изменен в любой момент	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.2.6 Процедуры проведения предварительного досмотра новых лиц на наличие средств, угрожающих жизни VIP-персоны	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.3.1. Эксплуатационные функции и процедуры использования средств связи, безопасности и средств индивидуальной защиты	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.3.2. Инциденты безопасности и их документирование	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.3.3. Методы оценки рисков безопасности	X	X			Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.3.4. Системы управления охраной труда в организации	X				Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
«УМЕТЬ»					
16.1.8. Оценить требования к безопасности клиента и профессионально реагировать на них			X		Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.1.9.Выявлять потенциальные угрозы безопасности и вероятный источник рисков			X		Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах

16.1.10. Адекватно реагировать на ситуации, представляющие угрозу				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.1.11. Использовать в работе разработанные системы предупреждения ЧС в гостиницах и туристических комплексах				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.1.12. Подбирать соответствующие технические средства для обеспечения безопасности гостиницы			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.2.7. Охранять VIP-персону от журналистов по его требованию				X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.2.8. Заключать договора со службами быстрого реагирования в регионе посещения			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.3.6. Оценивать условия труда и уровень травмобезопасности			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.3.7.Выявлять и соблюдать применимые юридические и процедурные требования, включая требования по лицензированию				X	Правовое обеспечение профессиональной деятельности
16.3.8. Определять потребности в помощи и запрашивать ее у компетентных организаций			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.3.9. Эксплуатировать оборудование безопасности и связи			X	X	Организация и обслуживание в гостиницах и туристич.комплексах
16.3.10. Оформлять отчеты и документацию				X	Документационное обеспечение управления профес. деятельностью
16.3.11. Использовать методы переговоров в разрешении конфликта				X	Этика и психология делового общения

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК СДАЧИ МОДУЛЕЙ

НАИМЕНОВАНИЕ МОДУЛЯ	Недели 3 семестра							Недели 4 семестра						
	9	10	12	13	14	15	16	29	30	31	32	33	34	35
Модуль №1. Руководство структурным подразделением в организации														
Модуль №2. Организация работы службы приема, размещения и бронирования														
Модуль №4. Эксплуатация и обслуживание номерного гостиничного фонда														
Модуль №5. Управление оказанием дополнительных услуг в процессе проживания														
Модуль №8. Управление ресурсами гостиничного комплекса														
Модуль №13. Разработка деловых документов														
	Недели 5 семестра							Недели 6 семестра						
Модуль №3. Организация и мониторинг работы службы питания														
Модуль №6. Взаимодействие с клиентами, партнерами и поставщиками услуг														
Модуль №7. Контроль результатов и качества работы служб и отделов гостиничного и туристического комплексов														
Модуль №9. Управление персоналом и его развитием														
Модуль №10. Организация финансовой отчетности предприятия														
Модуль №11. Внедрение систем страхования в гостиничной деятельности														
Модуль №12. Контроль основных рисков гостинич. услуг														
Модуль №14. Управление маркетинговой деятельностью														
Модуль №15. Обеспечение охраны труда и соблюдения техники безопасности														
Модуль №16. Обеспечение безопасности клиентов														