

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДЕНА
Решением Ученого совета,
протокол от 24.06.2019
№ 10

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

от 26.06.2019 № 084-2549

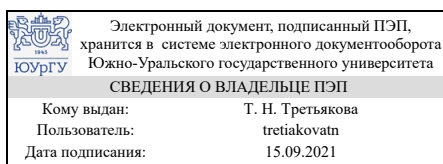
Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Уровень бакалавриат

Профиль подготовки: Гостиничная деятельность
Квалификация бакалавр
Форма обучения заочная
Срок обучения 5 г.
Язык обучения Русский

ФГОС ВО по направлению подготовки утвержден приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515.

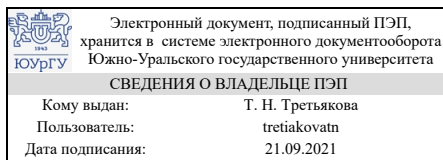
Разработчики:

Руководитель направления
подготовки
д. пед.н., профессор



Т. Н. Третьякова

Руководитель
д. пед.н., профессор



Т. Н. Третьякова

Челябинск 2021

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Образовательная программа высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело разработана на основе ФГОС ВО, профессиональных стандартов, с учетом потребностей регионального рынка труда, традиций и достижений научно-педагогической школы университета с учетом требований федерального законодательства.

Образовательная программа включает в себя: описание, учебный план с графиком учебного процесса, рабочие программы дисциплин, программы практик, итоговой аттестации, а также оценочные и методические материалы, рабочую программу воспитания, календарный план воспитательной работы, формы аттестации.

Образовательная программа имеет своей целью формирование универсальных и общепрофессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО, а также профессиональных компетенций, сформулированных самостоятельно на основе профессиональных стандартов, потребностей регионального рынка труда.

Профиль подготовки Гостиничная деятельность ориентирован на профессиональную деятельность в следующих областях (сферах):

Области и сферы профессиональной деятельности	Код и наименование профессионального стандарта	Код и наименование обобщенной трудовой функции	Коды и наименования трудовых функций
33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) в сфере оказания комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	В Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами
33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) в сфере оказания комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	В Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях или сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

Профиль подготовки Гостиничная деятельность конкретизирует содержание программы путем ориентации на

Срок освоения образовательной программы по заочной форме увеличен на 1 г. относительно нормативного срока и составляет 5 г..

Образовательная программа имеет государственную аккредитацию. Государственная итоговая аттестация выпускников является обязательной и осуществляется после выполнения обучающимся учебного плана или индивидуального учебного плана в полном объеме (часть 6

статьи 59 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации").

ГИА по направлению подготовки включает: государственный экзамен и защиту выпускной квалификационной работы.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения образовательной программы определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т. е. его способностью применять знания, умения, навыки в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Перечень формируемых у выпускника компетенций и индикаторы их достижения:

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знает: основные численные методы решения прикладных задач; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; основы взаимодействия между физическими, химическими, биологическими и социальными процессами в природе и обществе; основные методы сбора, передачи, обработки, накопления и систематизации информационных материалов, программные средства реализации информационных процессов в гостинице; историю становления и развития государственности, общие духовно-ценностные ориентиры; закономерности, основные события, особенности и персоналии истории с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; типологию стран мира, их расположение, столицы, страноведческие характеристики; основные понятия, принципы и особенности статистического анализа информации; понятие, сущность и основные характеристики историко-культурного наследия региона для целей гостеприимства; сущность философских категорий, терминологию философии и структуру философского знания, функции философии и методы философских исследований, философские персоналии и специфику философских направлений; основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы гостеприимства в регионе; базовые ценности отечественной и мировой культуры, искусства

и национальных традиций; национальные и международные системы бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах; историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг Южного Урала;; теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений.

Умеет: применять методы математического анализа при решении задач прикладного характера; определять потребительский статус гостиничных услуг; обосновывать свою мировоззренческую позицию в области естествознания; применять полученные знания при решении профессиональных задач, пользуясь современными научными методами; использовать современную операционную систему, текстовые процессоры и графические редакторы для обеспечения профессиональной деятельности; применять в профессиональной и других видах деятельности базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики; применять системный подход для синтеза исторической информации в профессиональной деятельности; определять факторы страноведческой регионализации; осуществлять поиск и применять прикладные методы обработки и интерпретации данных; проводить оценку туристского потенциала историко-культурного наследия региона и паспортизацию объектов ИКНР для составления программ гостиничного обслуживания; формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения, анализировать гражданскую и мировоззренческую позицию людей, переносить философское мировоззрение в область материально-практической деятельности; анализировать рынок индустрии гостеприимства в регионе; ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мировой и национальной культуры и искусства; осуществлять процессы бронирования и резервирования в туризме и гостиничном сервисе; применять методы оценки качества гостиничных услуг и

обслуживания потребителей; организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать инновации различного уровня в гостиничном сервисе.

Имеет практический опыт: применения математической статистики при проведении количественной оценки данных профессиональных исследований; выявления потребностей потребителя, использования приемов обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; использования инструментальной базы современного естествознания и методов обработки результатов измерения применительно к специфике технологии отрасли; применения специальных и прикладных программных средств, работы в компьютерных сетях; осознания ответственности перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию; использования исторического опыта, национального и мирового культурного наследия в профессиональной деятельности и личностном развитии; анализа системы взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью в субъектах туристской индустрии; статистической обработки информации; разработки инновационных гостиничных продуктов на основе потенциала историко-культурного наследия региона; применения методов философских и социально-культурных исследований, приемов и методов анализа гуманитарных проблем и явлений; самостоятельного определения специфики деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе; изучения и использования мирового историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей и интересов разных групп населения; оказания услуг бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах; оценки и совершенствования услуг индустрии гостеприимства региона; выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности.

УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений	<p>Знает: понятие, характеристики и особенности визово-регистрационных формальностей с учетом действующих международных и национальных правовых норм[1]; закономерности, принципы, факторы размещения территориальной организации гостиничной индустрии в мире, Российской Федерации и ее регионах; фундаментальные проблемы, решаемые человечеством, основные ценностные установки, обуславливающие социальный опыт; источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ; понятие, сущность, классификацию, специфику и расположение природных территорий мира, России и региона;; понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации; закономерности функционирования современной рыночной экономики на микро- и макро-уровне; основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, основные виды и характеристики санаторно-курортных услуг; понятие и виды гостиничной деятельности, теоретические, правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории РФ; предмет и методы проектирования предпринимательской деятельности;; основные понятия, виды и технологии организационно- управленческой деятельности в гостиничном деле; основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии; основные направления и этапы развития мировой политической мысли, особенности русской, европейской и восточной политической мысли; основные понятия, методы и средства научно-исследовательской работы; стандарты оформления организационно-распорядительной документации в соответствии с действующими нормативно-техническими требованиями и современными информационными технологиями; понятие и сущностные характеристики национальных и</p>
------	--	--

международных туристских формальностей; технологические приемы и методы социального взаимодействия при разработке и реализации гостиничного продукта; объект и предмет области профессиональной деятельности; формы, методы профессиональной деятельности с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений ; технологии организации, проектирования и реализации гостиничных продуктов и услуг. Умеет: работать с нормативно-правовой и текущей документацией, регулирующей визово-регистрационное обеспечение в туризме на основе имеющихся ресурсов и ограничений; свободно ориентироваться в географической картографии: физической, социально-экономической, политической картах мира и России; устанавливать межпредметные связи; анализировать информацию, касающуюся фундаментальных проблем, решаемых человечеством, основных ценностных установок, смыслов и других компонентов, обуславливающих социальный опыт; интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности; проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры; проводить социологические исследования среди потребителей и поставщиков гостиничных услуг; анализировать данные о состоянии и развитии национальной экономики; осуществлять подбор программ санаторно-курортного обслуживания и рекреации в соответствии с потребительскими запросами; организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями; применять современные технологии для организации предпринимательской деятельности в туристских зонах и районах; организовать работу функциональных подразделений предприятий гостиничного дела; анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс

обслуживания потребителей гостиничных услуг; ориентироваться в мировом историческом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе; анализировать туристский рынок и проводить мониторинг состояния предприятий туристской индустрии и социокультурной инфраструктуры; а также обрабатывать информацию в туристских целях; создавать и оформлять нормативно-техническую документацию для конкретных предприятий гостиничной индустрии на основе современных профессиональных программных продуктов;; работать с нормативно-правовой и текущей документацией, регулирующей туристские формализованные процедуры обслуживания клиентов; разрабатывать программы гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия; выполнять практические задания по обобщению, анализу, восприятию профессиональной информации; устанавливать межпредметные связи и использовать знания из других предметных областей с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений ; разрабатывать и реализовывать программы гостиничного обслуживания, комплексный гостиничный продукт, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

Имеет практический опыт: ведения документации по процедурам регистрационно-визовой деятельности на основе действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; классификации, покомпонентного и комплексного районирования территорий любого ранга; применения знаний на практике; иллюстрирования на конкретных примерах аспектов фундаментальных проблем, решаемых человечеством; применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности; оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территорий для целей туризма и повышения качества услуг по

		<p>размещению туристов; социологических исследований потребительского рынка туристских и гостиничных услуг; принятия экономических решений в сфере профессиональной деятельности; оценки рекреационной эффективности и воздействия санаторно-курортных услуг на организм человека; обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий; навыками организации предпринимательской деятельности и гостиничной инфраструктуры в условиях туристских зон и районов; проектирования организационных отношений и осуществления организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле; реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиенториентированных технологий; ведения дискуссии и полемики в условиях актуальных современных политических концепций и действий; проведения научно-исследовательской работы в различных сферах деятельности предприятий туристской индустрии; создания нормативно-технической документации и стандартизированных процедур оказания услуг, обеспечивающих качество обслуживания для конкретных предприятий гостиничной индустрии; ведения документации по формализованным процедурам регистрационно-визовой деятельности; осуществления профессиональной деятельности при разработке программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия; использования основных методов профессиональной деятельности на основе действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений ; проектирования и реализации гостиничных продуктов, программ гостиничного обслуживания в соответствии с национальной нормативно-правовой базой.</p>
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: национальные и этнокультурные особенности гастрономических традиций народов мира[2]; организацию функциональных процессов в структурных

подразделениях средств размещения; национальные и этнокультурные особенности гостеприимства и гастрономических традиций народов мира; виды и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах; основные принципы построения монологических и диалогических текстов, характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации;

психометрические основы современных методик психологической диагностики работы в команде; методы и методику проведения мониторинга качества предоставляемых услуг и их конкурентоспособности; основные понятия психологии, типологию личности; предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта; особенности и виды гостиничного продукта, для лиц с ограниченными физическими возможностями; основные виды и технологии организационно-управленческой деятельности в структурных подразделениях гостиничного предприятия;

основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии; основы современных методик психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования; элементы и характеристики управленческой культуры, новации к построению управленческого взаимодействия в коллективе; международные правила предоставления гостиничных услуг; требования к обслуживающему персоналу различных структурных подразделений гостиничного предприятия.

Умеет: ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия гастрономических традиций народов мира; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных услуг потребителю; ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мирового опыта гостеприимства

и гастрономических традиций народов мира; осуществлять социальное взаимодействие при реализации культурно-досуговых программ; использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности; разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности; находить информацию и проводить мониторинг состояния индустрии гостеприимства; определять типологию личности; оказывать услуги клиентам различных этнических групп потребителей предприятий индустрии гостеприимства; применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями; организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя; разрабатывать, оформлять и использовать стандартный инструментарий в профессиональной деятельности при взаимодействии с другими структурными подразделениями гостиничного предприятия; обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом технологических новаций, применять коммуникативные техники и технологии делового общения персонала; самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию делового этикета, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования.

Имеет практический опыт: изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры; организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения для удовлетворения потребностей потребителя; изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры; проведения культурно-досуговых программ в гостиничных комплексах; грамотного письма и устной речи, коммуникации в профессиональной деятельности, культурой

		<p>речи; проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности; коллективного анализа и оценки результатов мониторинга состояния гостиничного предприятия; типологизации и психологического анализа корпоративных отношений; проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства; организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя; корпоративных отношений и осуществления организационно-управленческой деятельности на гостиничном предприятии; выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии; проведения и интерпретации диагностических методик бесконфликтного взаимодействия в команде; диагностики психотипов работников гостиничного комплекса, формирования профиля управленческой культуры персонала в гостиничном бизнесе; применения стандартизированной процедуры обслуживания в международной практике делового гостиничного этикета.</p>
УК-4	<p>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Знает: виды, формы и способы деловой коммуникации, реализуемой службой приема и размещения санаторно-курортных комплексов [3]; виды и формы деловой коммуникации при оформлении визово-регистрационных документов[4]; виды деловой коммуникации при осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия; структуру, грамматику, орфографию, пунктуацию и характеристику современного русского национального языка; особенности письменной и устной коммуникации на основе этнокультурных, исторических и религиозных традиций; грамматику, лексику, историю и культуру страны изучаемого иностранного языка; лексический минимум для реализации профессиональной деятельности, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные</p>

грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета; виды деятельности и функции подразделений административно-хозяйственных службы гостиницы; основы ведения документооборота в гостиничной деятельности в соответствии со стандартами документооборота и делопроизводства; грамматику и лексику второго иностранного языка; национальные туристские формальности для организованных групп туристов, при индивидуальном обслуживании и самостоятельном туризме; особенности письменной и устной коммуникации согласно международному протоколу и деловому этикету; основные технологические процессы взаимодействия и деловой коммуникации отельеров – потребителей гостиничных услуг на всех этапах формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта.

Умеет: осуществлять деловую коммуникацию в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов; осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах при оформлении визово-регистрационных документов; осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия; формировать речевые обороты на основе грамматики и лексики национального русского языка; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе этнокультурных, исторических и религиозных традиций; использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности; использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности; проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру административно-хозяйственной службы; разрабатывать документацию в условиях сервисной деятельности предприятий гостиничного сервиса, в том числе внутренние стандарты обслуживания; вести беседу в иноязычной среде; работать с национальными нормативно-правовыми документами, регулирующими туристские формализованные процедуры

		<p>обслуживания различных категорий клиентов; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь согласно международному протоколу и деловому этикету; применять углубленные практические навыки взаимодействия и деловой коммуникации на конкретном объекте/предприятии гостиничного бизнеса.</p> <p>Имеет практический опыт: деловой коммуникации в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов; оформления визово-регистрационных документов; организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице; профессиональной коммуникации в соответствии с правилами русского речевого этикета и деловой коммуникации; построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи; общения и использования полученных знаний и умений в лингвистической среде; деловых коммуникаций в профессиональной деятельности на иностранном языке; анализа организационно-функциональных структуры и деятельности административно-хозяйственной службы; оформления документов, связанных с организацией и реализацией гостиничных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами; деловых коммуникаций и речевого этикета в иноязычной среде; оформления регистрационно-визовой процедуры при заселении иностранных граждан в гостиницу; построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи согласно правилам международного протокола и этикета гостеприимства; деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации с целью сбора материала для подготовки выпускной квалификационной работы.</p>
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знает: традиции, культуру и особенности гастрономических технологий народов мира [5]; понятие и элементы имиджа санаторно-курортных комплексов[6]; традиции, культуру и особенности гостеприимства народов мира;

территориальную организацию гостиничной индустрии в социально-историческом, этическом и философском контекстах; современное состояние мировой индустрии владения отдыхом; исторические и региональные типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях культурной практики; основные этапы и закономерности историко-культурного развития человека и человечества; типологию стран мира, их расположение, столицы, страноведческие характеристики в социально-историческом, этическом и философском контекстах; предмет, структуру и функции философии познания в социально-историческом, этическом и философском контекстах; понятие, сущность и основные характеристики историко-культурного наследия региона (ИКНР); основные понятия, виды и технологии кросс-культурного менеджмента в гостиничном деле; базовые ценности отечественной и мировой культуры, искусства и национальных традиций; основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии; источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ; основные модели рынка международного туризма; практику развития международного туризма, пространственную организацию международного туристского рынка; современное состояние и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства; исторические и этнические типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях межкультурной коммуникации; особенности функционирования национального гостиничного рынка и структуры национальной гостиничной индустрии; предмет, объект и методы фирменного стиля и брендинга средств размещения.

Умеет: формировать рационы питания с учетом особенностей национальной кухни, религиозных традиций народов мира; проводить анализ компонентов имиджа санаторно-курортных комплексов; составлять

различные программы гостеприимства; свободно ориентироваться в географической картографии: физической, социально-экономической, политической картах мира и России; транслировать достижения мировой индустрии владения отдыхом в технологические процессы гостиничного комплекса России; самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию культуры, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования; анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые исторические проблемы общества; определять факторы страноведческой регионализации; использовать положения и категории философии для оценивания и анализа различных социальных тенденций, фактов и явлений в социально-историческом, этическом и философском контекстах; проводить оценку потенциала ИКНР и определять значение ценности ИКНР; организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного подхода; ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мировой и национальной культуры и искусства; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя; интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности; анализировать международный рынок туристских услуг, продвижение туристских услуг до потребителей; конъюнктуру международного туристского рынка; самостоятельно приобретать, усваивать и применять практическую информацию; анализировать события и ситуации, делать прогнозы; адаптировать международные гостиничные стандарты в технологические процессы гостиничного обслуживания в России; самостоятельно анализировать межкультурные коммуникации, давать оценку современному состоянию культуры в социально-историческом, этическом и

философском контекстах; разрабатывать программы гостиничного обслуживания с учетом этнических, конфессиональных и культурных различий туристов; проводить конкурентный анализ составных элементов фирменного стиля средств размещения в зависимости от типа предприятия.

Имеет практический опыт: навыками составления программ обслуживания питанием с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира;; разработки имиджа санаторно-курортных предприятий; составления программ этнического гостеприимства с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира; комплексного туристского районирования территорий любого ранга в социально-историческом, этическом и философском контекстах; создания гостиничных адаптеров мировой индустрии владения отдыхом; использования современной терминологии осмысления культурных процессов; интерпретации исторических событий в контексте профессиональной деятельности; анализа системы взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью в субъектах туристской индустрии в социально-историческом, этическом и философском контекстах; ведения дискуссии и полемики, навыками публичной речи и письменного аргументированного изложения собственной точки зрения; анализа основных этапов и закономерностей историко-культурного развития региона; организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций; изучения и использования мирового историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей и интересов разных групп населения; выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий; применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности; анализа рынка международного туризма; выявления актуальных проблем

		<p>организации международного туризма; разработки внутренних стандартов обслуживания на основе международных и национальных стандартов; использования современной терминологии осмысления культурных процессов в социально-историческом, этическом и философском контекстах; межкультурных коммуникаций в гостиничной индустрии; разработки элементов фирменного стиля средства размещения.</p>
УК-6	<p>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>Знает: историю становления и развития гостиничного дела; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности, теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений; основные категории здорового образа жизни и принципы здоровьесбережения; основы, методы и практики таймменеджмента; теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; клиентоориентированные модели поведения; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения; функции менеджмента; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия; основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта; предмет и средства мониторинга потребительского спроса и удовлетворенности работников структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства; принципы организации и траекторию своего развития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p> <p>Умеет: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; использовать современные методы самооценки здоровья и</p>

		<p>определять признаки нездоровых состояний для определения способов здоровьесбережения; нести личную ответственность за результат своего труда; обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе; применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия; использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; проводить мониторинг потребительского спроса клиентов предприятий индустрии гостеприимства;; применять знания при решении практических задач в гостиничной деятельности.</p> <p>Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; оценки уровня здоровья, гигиенической культуры и ресурсов здоровьесбережения; управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей; использования основных коммуникативных техник общения с потребителем и в коллективе; гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности; объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов; анализа мониторинга удовлетворенности потребителей и работников структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства; самостоятельного поиска источников дополнительных знаний и умений по вопросам гостиничной деятельности, умением представлять результаты выполненной работы.</p>
--	--	--

УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<p>Знает: простейшие методики самооценки работоспособности, усталости, утомления и применения средств физической культуры для их направленной коррекции.</p> <p>Умеет: применять методы самоконтроля за функциональным состоянием организма, здоровья и физического развития.</p> <p>Имеет практический опыт: самооценки физического состояния организма, оценки и коррекции осанки и телосложения с целью обеспечения активной жизнедеятельности организма.</p>
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	<p>Знает: знать основные категории и признаки неотложных состояний и алгоритм действий при оказании первой помощи; технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя; основные законы и принципы безопасного функционирования экологических систем, критерии и методы безопасного и рационального природопользования; опасные и вредные факторы системы «человек – среда обитания»; методы и средства обеспечения безопасности средств размещения и безопасного функционирования системы «человек – гостиничная среда».</p> <p>Умеет: использовать основные методы и средства оказания первой помощи; выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем; оценивать безопасность экологического состояния и антропогенного влияния туризма и гостиничного сервиса на экологические системы; проводить оценку опасных и вредных факторов и их исключения из условий жизнедеятельности, разрабатывать мероприятия по повышению безопасности жизнедеятельности ; проводить оценку опасных и вредных факторов и их исключения из условий отдыха и профессиональной деятельности в гостиничной отрасли, разрабатывать мероприятия по повышению безопасности и экологичности гостиничной деятельности .</p> <p>Имеет практический опыт: использования основных способов, методов и средств</p>

		<p>оказания первой помощи в чрезвычайных ситуациях; безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия; выбора безопасного и рационального способа снижения негативного и опасного воздействия на окружающую среду в процессе гостиничной деятельности; оценки факторов рисков, опасности и организации безопасной жизнедеятельности в соответствии с национальными стандартами безопасности; организации безопасного труда и отдыха в соответствии с национальными стандартами безопасности в индустрии гостеприимства.</p>
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<p>Знает: основные понятия, категории и инструменты экономической теории и прикладных экономических дисциплин; базовые концепции и принципы формирования организационных структур маркетинговой деятельности предприятия, виды и формы планов маркетинга, основные методы контроля выполнения маркетинговых задач.</p> <p>Умеет: осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы; разработать план маркетинга и определить степень реализации намеченных в нем мероприятий; оценивать альтернативные схемы управления для позиционирования различных видов маркетинговой деятельности;</p> <p>аргументировано обосновывать необходимость использования маркетинговых стратегий в организации.</p> <p>Имеет практический опыт: анализа экономических явлений и процессов с помощью стандартных теоретических и эконометрических моделей; маркетингового планирования для подготовки решений по управлению продуктом и практическими навыками их использования.</p>

УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	<p>Знает: антикоррупционное законодательство.</p> <p>Умеет: осуществлять профессиональную деятельность на основе развитого правосознания, правового мышления и правовой культуры; правильно оценивать ситуативные нарушения прав и свобод человека и гражданина, варианты проявления коррупционного поведения, выстраивать направления противодействия коррупциогенному поведению.</p> <p>Имеет практический опыт: анализа различных явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, относящихся к коррупции.</p>
-------	--	--

ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	<p>Знает: основные разделы информатики, необходимые для логического осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности; виды и технологии гостиничной деятельности, новации и современное программное обеспечение гостиничной деятельности; основные подходы информатизации бизнес-процессов индустрии туризма и гостеприимства; теоретические основы информационных технологий для процессов бронирования и резервирования; возможности и принципы использования современной компьютерной техники в глобальных компьютерных сетях; офисные технологии.</p> <p>Умеет: применять методы информационного анализа при решении задач прикладного профессионального характера; организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства потребителю; анализировать и формировать ценностное предложение информационных решений для различных предприятий индустрии туризма и гостеприимства; применять теоретические знания и навыки работы при решении практических задач в профессиональной гостиничной деятельности, используя возможности вычислительной техники и программного обеспечения.</p> <p>Имеет практический опыт: применения методов информационной статистики при проведении количественной оценки данных профессиональных исследований; обслуживания потребителей в структурных подразделениях гостиничных предприятий с применением информационных технологий; практический опыт использования Web-аналитики для повышения эффективности деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства; работы в GDS, как средством управления информацией.</p>
-------	---	--

<p>ОПК-2</p>	<p>Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Знает: понятие и виды гостиничной деятельности в зависимости от типа управления гостиничным предприятием; типы организационных структур гостиничного предприятия; функциональные обязанности специалистов различных структурных подразделений гостиницы; нормативно-правовую документацию, регулиующую вопросы управления гостиничным предприятием, национальные стандарты проектирования и оказания гостиничных услуг.</p> <p>Умеет: организовать процесс управления гостиничным продуктом или отдельной услугой для реализации их потребителю; организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и гостиничного дела; внедрять и осуществлять реализацию систем управления в гостеприимстве и технологий обслуживания гостиничных предприятий.</p> <p>Имеет практический опыт: обслуживания потребителей в структурных подразделениях гостиничных предприятий; проектирования организационных отношений и осуществления организационно-управленческой деятельности в туристской индустрии и гостиничном деле; управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
--------------	--	---

ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>Знает: понятие относительное и абсолютное качество гостиничного продукта, современные тенденции разработки стандартов обслуживания; экологические требования, основы экологического права и экологической безопасности гостиничного предприятия; методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ; цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Умеет: осуществлять обслуживание потребителей и туристов на основе клиентоориентированных технологий и внутренних стандартов в индустрии гостеприимства; оценивать экологическое состояние территории с точки зрения последствий профессиональной деятельности; обеспечивает, требуемое качество гостиничного продукта отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ИСО 14000, ХАССП, ГОСТ, ГОСТ Р);; использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Имеет практический опыт: использования навыков коммуникативной культуры, лояльности и клиентоориентированности в индустрии гостеприимства; применения экологической культуры для обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; организации технологической деятельности гостиничного предприятия с учетом требуемого качества процессов оказания услуг; контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
-------	---	---

<p>ОПК-4</p>	<p>Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Знает: виды гостиничной деятельности, оказывающие влияние на продажи и продвижение гостиничного продукта; основные принципы и особенности статистического анализа информации для исследования рынка, организаций сферы гостеприимства и общественного питания; принципы, методы и цели рыночной сегментации гостиничного продукта; методы мониторинга качества услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучения рынка, потребителей, конкурентов.</p> <p>Умеет: исследовать рынок гостиничных услуг и организовывать продажи и продвижение услуг; выбирать и применять прикладные методы обработки и интерпретации данных для организаций сферы гостеприимства и общественного питания; использовать методы исследования рынка гостиничных услуг и эффективно использовать маркетинговые коммуникации для продвижения туристских и гостиничных услуг; разрабатывать системы управления качеством по продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.</p> <p>Имеет практический опыт: анализа гостиничных услуг для оценки их конкурентоспособности; статистической обработки информации для исследования рынка, и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; принятия решений в области товарной, ценовой, коммуникативной политики и политики распределения; оценки качества гостиничного продукта по продвижению его потребителю.</p>
--------------	--	---

ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	<p>Знает: цели, задачи и способы решения базовых экономических проблем в рамках экономических систем различных типов; понятие маркетинговых исследований, процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Умеет: использовать результаты экономического анализа для выявления эффективности работы предприятий индустрии гостеприимства; выполнять сопоставление маркетинговых исследований и обосновано выбирать наиболее эффективное решение финансовой деятельности предприятия.</p> <p>Имеет практический опыт: использования основ экономических знаний при оценке эффективности результатов проектирования и реализации гостиничных продуктов; расчета показателей экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания.</p>
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<p>Знает: принципы осуществления поиска и обоснованного применения законодательства Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности; основы законодательства при проектировании функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.</p> <p>Умеет: применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности; применять, адаптировать и развивать нормы Российского и международного права при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p>Имеет практический опыт: использования навыков документооборота в соответствии с нормативными требованиями; проектирования гостиничной деятельности с учетом Российских стандартов обслуживания и предоставления гостиничных услуг, а также норм международного права.</p>

ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<p>Знает: основные законы и принципы безопасного обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности; методы и средства обеспечения безопасности средств размещения .</p> <p>Умеет: оценивать безопасность экологического состояния и антропогенного влияния туризма и гостиничного сервиса на экологические системы; проводить оценку опасных и вредных факторов и их исключения из условий отдыха и профессиональной деятельности в гостиничной отрасли.</p> <p>Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности; организации безопасного труда и отдыха в соответствии с национальными стандартами безопасности в индустрии гостеприимства.</p>
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	<p>Знает: общие и специализированные пакеты прикладных программ; методы обработки и анализа социальной и финансово-экономической информации, в том числе с использованием цифровых платформ, интеллектуальных информационно-аналитических систем, технологий искусственного интеллекта.</p> <p>Умеет: применять общие и специализированные пакеты прикладных программ для поиска информации при решении профессиональных задач; использовать интеллектуальные информационно-аналитические системы анализа социальной и финансово-экономической информации для выбора обоснования управленческих решений.</p> <p>Имеет практический опыт: использования общих и специализированных прикладных программ для решения задач профессиональной деятельности; анализа социальной и финансово-экономической информации для решения задач профессиональной деятельности.</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Профессиональный стандарт и трудовые функции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-1	способен формировать и предоставлять гостиничный продукт в соответствии с требованиями потребителей	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Знает: элементы имиджа санаторно-курортного комплекса[7]; специфику технологических процессов основных и дополнительных услуг санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта[8]; виды деятельности и функции подразделений службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах[9]; функциональное значение инженерной службы санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта[10]; технологию и виды гостиничного обслуживания; формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона; понятие, сущность, классификацию, специфику и дислокацию природных территорий региона для формирования комплексного гостиничного продукта; понятие культурных различий и виды их влияния на модели управления гостиничных предприятий; понятие, сущность, классификацию, специфику курортно-рекреационных ресурсов для формирования комплексного гостиничного продукта; методы организации предпринимательской деятельности при формировании и продвижении

гостиничного продукта, технологии продаж; структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг; виды деятельности и функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах; типологию предприятий общественного питания, входящих в структуру гостиничного предприятия; технологию формирования гостиничного продукта или конкретной услуги; функциональное значение инженерной службы гостиничных при формировании гостиничного продукта; специфику технологических процессов основных и дополнительных услуг гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта; подходы к формированию и продвижению гостиничного продукта; элементы фирменного стиля в структуре гостиничного продукта; технологии проектирования и реализации гостиничного продукта или конкретной услуги

Умеет: разрабатывать концепцию имиджа санаторно-курортного комплекса; разрабатывать алгоритм стандартизированной процедуры оказания дополнительных услуг в структуре санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения; проектировать деятельность и организационно

-управленческую структуру службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах; разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта; формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя; разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта; проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры; выявить культурные различия, влияющие на модель управления гостиничных предприятий; проводить оценку курортно-рекреационных ресурсов территорий для развития гостиничной инфраструктуры; применять технологии предпринимательской деятельности при формировании, продвижении гостиничного продукта с учетом специфики региона;; организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя; характеризовать функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах; формировать услугу питания для клиентов гостиничного

предприятия согласно его классификации; в процессе разработки гостиничного продукта или конкретной услуги обеспечивать рациональную организацию технологических процессов; разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта; разрабатывать алгоритм стандартизированной процедуры оказания дополнительных услуг в структуре гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения; изучать модели удовлетворенности потребителей гостиничных услуг и разрабатывать инновационные гостиничные продукты; разрабатывать элементы фирменного стиля в структуре гостиничного продукта; разрабатывать и продвигать гостиничные продукты в соответствии с требованиями потребителя и национальных стандартов Имеет практический опыт: проведения презентации концепции имиджа санаторно-курортного комплекса; разработки и осуществления технологических процессов деятельности вспомогательных служб и оказания дополнительных услуг и санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения; проектирования

организационно-функциональных структур и деятельности службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах; разработки технологических процессов обеспечения бесперебойного функционирования инженерного оборудования санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта; организации профессиональной деятельности отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя; разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов; оценки туристского потенциала для повышения качества гостиничного продукта; решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий; оценки курортно-рекреационного потенциала территории для повышения качества гостиничного продукта; организации предпринимательской деятельности для развития гостиничной инфраструктуры; решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю; квазипрофессиональной деятельности в административно-хозяйственных службах гостиничных комплексов; оказания услуг питания клиентам гостиничного предприятия согласно запросам

			<p>потребителя; формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя; разработки технологических процессов обеспечения бесперебойного функционирования инженерного оборудования гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта; разработки и осуществления технологических процессов деятельности вспомогательных служб и оказания дополнительных услуг гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения; исследовательской деятельности в области создания стандартизированных процедур обслуживания клиентов гостиничных и туристских комплексах; разработки фирменного стиля в соответствии с требованиями потребителей; проектирования и реализации гостиничных продуктов в соответствии с национальной нормативно-правовой базой</p>
ПК-2	способен разрабатывать и предоставлять гостиничный продукт на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	<p>33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</p>	<p>Знает: виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности; методику планирования и анализа туристской и гостиничной деятельности на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; основные понятия, типы и виды информационных технологий и программных продуктов, формирующих</p>

документооборот в индустрии гостеприимства; понятие и сущность рекламных технологий по разработке и представлению гостиничного продукта на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;; структуру и содержание гостиничных услуг, программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия; основные категории инноватики и научные подходы к проектированию и созданию моделей инновационного обслуживания; информационные и коммуникационные технологии представления и продвижения гостиничных продуктов и услуг

Умеет: отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности; осуществлять основные операции финансовой деятельности на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; эффективно использовать информационные технологии в профессиональной деятельности предприятий индустрии гостеприимства; разрабатывать рекламную стратегию по продвижению гостиничного продукта на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; обеспечивать рациональную организацию технологических процессов в структурных подразделениях

гостиничного предприятия;
создавать модели гостиничных
продуктов на основе
инновационного подхода к
содержанию программ
клиентоориентированного
обслуживания и технологий
оказания услуг в условиях
гостиничной инноватики;
представлять гостиничные
продукты и услуги на
потребительском рынке и в
профессиональной среде
Имеет практический опыт:
использования
информационных и
коммуникационных технологий
для организации культурно-
досуговой деятельности;
использования приемов и
методов экономического
анализа для оценки финансово
– хозяйственной деятельности
предприятий туризма и
гостиничного сервиса на основе
новейших информационных и
коммуникационных
технологий; поиска и обработки
информации, выполнения
профессиональных действий по
документообороту на
гостиничном предприятии на
основе профессиональных
программных продуктов;
разработки рекламных
материалов по разработке и
представлению гостиничного
продукта на основе новейших
информационных и
коммуникационных
технологий; решения
практических задач, связанных
с организацией оказания
гостиничных услуг
потребителю; инновационного
проектирования и
моделирования гостиничной
деятельности в соответствии с
требованиями национальных

			стандартов обслуживания; представления, продвижения и реализации гостиничных продуктов и услуг на потребительском рынке и в профессиональной среде
ПК-3	способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере		<p>Знает: организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения; спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства для обслуживания лиц с ограниченными возможностями; понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий; технологии организации питания на предприятиях общественного питания, входящих в структуру гостиничного предприятия; технологию организации обслуживания на основе инноваций различного уровня в гостиницах и других средствах размещения; новейшие технологии продвижения гостиничного продукта на конкретном предприятии</p> <p>Умеет: адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы для обслуживания лиц с ограниченными возможностями; использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий; организовать</p>

		<p>питание туристов в зависимости от категории гостиничного предприятия; адаптировать и развивать инновационные технологии обслуживания для различных структурных подразделений гостиничного предприятия; применять на практике конкретного предприятия новейшие информационные технологии при реализации и продвижении гостиничного продукта</p> <p>Имеет практический опыт: организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями; продвижения и продажи гостиничного продукта или отдельных услуг с использованием информационных технологий; составления меню и типами организации питания в зависимости от категории гостиницы и типа предприятия питания; организации технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, на основе инноваций различного уровня; реализации и продвижения гостиничного продукта</p>
--	--	--

ПК-4	способен проектировать объекты профессиональной деятельности		<p>Знает: теоретические основы бизнес-планирования и этапы проектирования объектов профессиональной деятельности; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; нормативно-правовую документацию, основные законы регулирующие проектирование технологических процессов в гостинице</p> <p>Умеет: применять эффективные методы и технологии проектирования объектов профессиональной деятельности, соответствующей запросам потребителей; применять в профессиональной деятельности методы проектирования объектов профессиональной деятельности, функциональных процессов в гостинице, стимулирования персонала гостиничного предприятия</p> <p>Имеет практический опыт: организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля объектов профессиональной деятельности; организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения</p>
ПК-5	способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса		<p>Знает: виды корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания санаторно-курортных комплексов[11]; виды корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания в санаторно-курортных комплексах[12]; концепции формирования и внедрение корпоративных</p>

стандартов и регламентов процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения; методику функционально-пространственной организации средств размещения с учетом корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания; спецификацию и методику внедрения внутренних стандартов предприятия на основе международных и национальных стандартов в сфере гостиничного сервиса; запросы, потребности и ключевые ценности основных категорий потребителей гостиничных услуг; основные теории мотиваций, используемые при создании корпоративной культуры; основные нормативные документы регулирующие разработку корпоративных стандартов и регламентов на международном и российском уровнях

Умеет: проводить процедуру соответствия инфраструктуры санаторно-курортных комплексов отраслевым стандартам сервиса; разрабатывать регламенты процессов обслуживания в санаторно-курортных комплексах; определять содержание корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения; обосновывать оптимальный набор помещений и оборудования гостиничных предприятий с учетом корпоративных стандартов и регламентов процессов

обслуживания; технологию внедрения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на гостиничном предприятии; разрабатывать внутренние стандарты обслуживания потребителя гостиничных услуг; описывать индивидуальные мотивации человека и вопросы управления персоналом; формировать и обосновывать корпоративных стандартов и регламенты процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса

Имеет практический опыт: анализа инфраструктуры санаторно-курортных комплексов; анализа регламентов процессов обслуживания в санаторно-курортных комплексах; формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания с учетом инфраструктуры средства размещения; функционально-пространственного зонирования и оборудования гостиничных комплексов с учетом корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания; разработки корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса; разработки, обоснования и внедрения внутренних стандартов обслуживания на гостиничном предприятии; управления основными функциональными подразделениями гостиницы, используя теории мотивации и

			<p>корпоративные стандарты; разработки и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса</p>
ПК-6	<p>способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности</p>		<p>Знает: способы организации санаторно-курортных комплексов[13]; прикладные способы изучения инфраструктуры санаторно-курортных комплексов[14]; методику прикладных исследований в мировой индустрии гостеприимства; основы взаимодействия между структурными подразделениями гостиничного предприятия на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности; способы исследования функционально-пространственной организации средств размещения; виды экономических показателей для оценки состояния предприятий индустрии туризма и гостеприимства; основы гостиничной регионалистики на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности; историю и динамику развития мирового гостиничного хозяйства; основные методы рыночных исследований и информационно-аналитической деятельности в гостиничной индустрии</p> <p>Умеет: проводить прикладные исследования по организации санаторно-курортных комплексов; прикладным путем изучать инфраструктуру</p>

санаторно-курортных комплексов; выбирать методы прикладных исследований для обзора мировой практики индустрии гостеприимства; применять полученные знания при решении профессиональных задач на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности; осуществлять функционально-пространственное зонирование гостиничных предприятий на основе прикладных исследований; выбирать виды экономических показателей для оценки состояния предприятий индустрии туризма и гостеприимства; определять качество гостиничного продукта, используя прикладные исследования; проводить анализ эффективности деятельности гостиничных предприятий на основе прикладных исследований; углубленно применять практические навыки информационно-аналитической деятельности на конкретном предприятии

Имеет практический опыт: сбора первичных данных для разработки проекта санаторно-курортных комплексов; анализа инфраструктуры санаторно-курортных комплексов; использования методов прикладных исследований для анализа мировой практики индустрии гостеприимства; анализа современного инфраструктурного комплекса гостиничного предприятия на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной

		деятельности; функционально-пространственного зонирования и оборудования гостиничных комплексов на основе прикладных исследований и мирового гостиничного опыта; расчета экономических показателей для оценки состояния предприятий индустрии туризма и гостеприимства; анализа индустрии гостеприимства Южного Урала; проведения прикладных исследований на основе анализа предприятий мирового гостиничного хозяйства; информационно-аналитической деятельности на конкретном гостиничном предприятии
--	--	---

ПК-7	способен к интернет продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания		<p>Знает: понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий; состав и функции коммерческой деятельности в сети интернет по продвижению гостиничного продукта;</p> <p>теоретические основы рекламных кампаний по интернет продвижению гостиничного продукта;</p> <p>Умеет: использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий; осуществлять процесс продаж гостиничных услуг в сети интернет; использовать рекламные средства как маркетинговые инструменты по интернет продвижению гостиничного продукта</p> <p>Имеет практический опыт: продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий; продаж услуг предприятий гостиничного комплекса на основе IT технологий в сети интернет; проведения маркетинговых исследований в гостиничном сервисе в условиях интернет технологий</p>
ПК-8	способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения		<p>Знает: спецификацию вспомогательных служб санаторно-курортных комплексов для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ [15]; спецификацию инженерной службы санаторно-</p>

курортных комплексов для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ [16]; этапы разработки внутренних стандартов обслуживания согласно системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; сущностные особенности и характеристики модели развития индустрии гостеприимства на Южном Урале; нормативную базу для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; спецификацию вспомогательных служб гостиницы для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; алгоритм проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; спецификацию инженерной службы гостиницы для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ

Умеет: разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования вспомогательных служб санаторно-курортного

комплекса согласно системе классификации; разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования санаторно-курортного предприятия согласно системе классификации; методику проведения оценки гостиничного предприятия на соответствие категории согласно системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; анализировать экспертную оценку гостиничных предприятий региона согласно действующей системы классификации гостиниц и иных средств размещения; проводить оценку категории номерного фонда и инфраструктуры гостиничного предприятия на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования вспомогательных служб гостиницы согласно системе классификации; проводить оценку категории номерного фонда на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования гостиничного предприятия согласно системе классификации

Имеет практический опыт:

проведения оценки инженерно-технического оборудования вспомогательных служб санаторно-курортных комплексов на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; проведения оценки инженерно-технического оборудования санаторно-курортного предприятия на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; проведения оценки гостиничного предприятия и отдельных его служб на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; проведения организационных мероприятий в гостинице для подтверждение ее соответствия системе классификации гостиниц и иных средств размещения; проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; проведения оценки инженерно-технического оборудования вспомогательных служб гостиницы на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; проведения оценки инженерно-технического оборудования на соответствие средства размещения системе

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

	УК-1	УК-2	УК-3	УК-4	УК-5	УК-6	УК-7	УК-8	УК-9	УК-10	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ОПК-4	ОПК-5	ОПК-6	ОПК-7	ОПК-8	ПК-1	ПК-2	ПК-3	ПК-4	ПК-5	ПК-6	ПК-7	ПК-8	
Управление качеством													+	+													
Экология								+					+														
Проектирование гостиничной деятельности												+	+			+											
Организация службы безопасности в гостинице								+																			
Историко-культурное наследие региона	+				+																						
Культурология	+				+																						
Психодиагностика			+																								
Информатика	+										+								+								
Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства			+	+	+																						

*факультативные дисциплины

4. СВЕДЕНИЯ ОБ УСЛОВИЯХ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Ресурсное обеспечение образовательной программы отвечает требованиям к условиям реализации образовательных программ высшего образования, определяемых ФГОС ВО по данному направлению подготовки.

4.1. Общесистемное обеспечение программы

Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам. Перечень задействованных учебных лабораторий представлен в рабочих программах дисциплин, практик.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе «Лань» и к электронной информационно-образовательной среде университета. Университетом разработана информационная аналитическая система «Универис», доступ студента к которой осуществляется через личный кабинет. Студент имеет возможность ознакомиться с учебным планом, рабочими программами изучаемых дисциплин, практик, электронными образовательными ресурсами. В системе также хранятся сведения о результатах текущей и промежуточной аттестации каждого студента; через раздел «Топ-500» формируется электронное портфолио обучающегося, в том числе имеется возможность сохранения его работ и оценок за эти работы; имеется возможность общаться с любым участником образовательного процесса по электронной почте.

4.2. Материально-техническое обеспечение программы

Учебные аудитории университета оснащены необходимым оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической и самостоятельной работы обучающихся, предусмотренными учебным планом вуза, и соответствующими действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Перечень материально-технического обеспечения, используемого при реализации образовательной программы, приведен в рабочих программах дисциплин и практик.

Помещения для самостоятельной работы студентов, оснащенные компьютерной техникой с возможностью выхода в сеть «Интернет», в том числе в электронную-информационно-образовательную среду университета.

Университет располагает необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, состав которого определен в рабочих программах дисциплин и практик.

Образовательная программа обеспечена учебно-методической документацией и материалами по всем учебным дисциплинам. Обучающимся обеспечен доступ к фондам учебно-методической документации.

4.3. Кадровое обеспечение реализации программы

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками университета, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на иных условиях.

Квалификация педагогических работников университета отвечает квалификационным требованиям, указанным в профессиональных стандартах (при наличии) и (или) квалификационных справочниках.

Все преподаватели занимаются научной, учебно-методической и (или) практической деятельностью, соответствующей профилю преподаваемых дисциплин.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих ученую степень и (или) ученое звание, в общем числе педагогических работников университета, составляет не менее 70 %.

Доля работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок) из числа руководителей и (или) работников организаций, осуществляющих трудовую деятельность в профессиональной сфере, соответствующей профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники, (имеющих стаж работы в данной профессиональной сфере не менее 3 лет) в общем числе работников составляет не менее 10 %.

4.4. Финансовые условия реализации программы

Размер средств на реализацию образовательной программы ежегодно утверждается приказом ректора.

4.5. Механизмы оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программе

Качество образовательной деятельности и подготовки обучающихся по программе определяется в соответствии с Положением о внутренней независимой оценке качества образования.