

# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДЕНА  
Решением Ученого совета,  
протокол от 29.06.2020  
№ 10

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

от 01.07.2020 № 084-2787

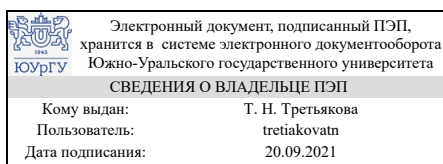
**Направление подготовки** 43.03.03 Гостиничное дело  
**Уровень бакалавриат**

**Профиль подготовки:** Гостиничная деятельность  
**Квалификация бакалавр**  
**Форма обучения** очная  
**Срок обучения** 4 г.  
**Язык обучения** Русский

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

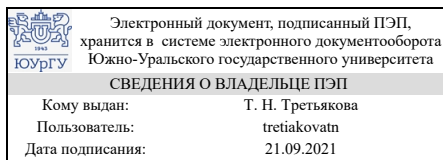
Разработчики:

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

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: 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; основные численные методы решения прикладных задач; историю становления и развития государственности, общие духовно-ценностные ориентиры; типологию стран мира, их расположение, столицы, страноведческие характеристики; закономерности, основные события, особенности и персоналии истории с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории; основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы гостеприимства в регионе; основные понятия, принципы и особенности статистического анализа информации; понятие, сущность и основные характеристики историко-культурного наследия региона для целей гостеприимства; национальные и международные системы бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах; базовые ценности отечественной и мировой культуры, искусства и национальных традиций; сущность философских категорий, терминологию философии и структуру философского знания, функции философии и методы философских исследований, философские персоналии и

специфику философских направлений; теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений; историю становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг Южного Урала;.

Умеет: 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 методы математического анализа при решении задач прикладного характера; применять в профессиональной и других видах деятельности базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики; определять факторы страноведческой регионализации; применять системный подход для синтеза исторической информации в профессиональной деятельности; анализировать рынок индустрии гостеприимства в регионе; 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; осуществлять процессы бронирования и резервирования в туризме и гостиничном сервисе; ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мировой и национальной культуры и искусства; формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения, анализировать гражданскую и мировоззренческую позицию людей, переносить философское мировоззрение в область материально-практической деятельности; организовывать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать

		<p>инновации различного уровня в гостиничном сервисе; применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей.</p> <p>Имеет практический опыт: 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; применения математической статистики при проведении количественной оценки данных профессиональных исследований; осознания ответственности перед страной и нацией за свою социальную и нравственную позицию; анализа системы взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью в субъектах туристской индустрии; использования исторического опыта, национального и мирового культурного наследия в профессиональной деятельности и личностном развитии; самостоятельного определения специфики деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе; статистической обработки информации; разработки инновационных гостиничных продуктов на основе потенциала историко-культурного наследия региона; оказания услуг бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах; изучения и использования мирового историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей и интересов разных групп населения; применения методов философских и социально-культурных исследований, приемов и методов анализа гуманитарных проблем и явлений; выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; оценки и совершенствования услуг индустрии гостеприимства региона.</p>
УК-2	Способен определять круг задач в	Знает: понятие, характеристики и особенности

рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений

визово-регистрационных формальностей с учетом действующих международных и национальных правовых норм[1]; фундаментальные проблемы, решаемые человечеством, основные ценностные установки, обуславливающие социальный опыт; закономерности, принципы, факторы размещения территориальной организации гостиничной индустрии в мире, Российской Федерации и ее регионах; источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ; понятие и сущностные характеристики национальных и международных туристских формальностей; понятие, сущность, классификацию, специфику и расположение природных территорий мира, России и региона;; основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии; понятие и виды гостиничной деятельности, теоретические, правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории РФ; 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; основные понятия, виды и технологии организационно- управленческой деятельности в гостиничном деле; технологические приемы и методы социального взаимодействия при разработке и реализации гостиничного продукта; основные понятия, методы и средства научно-исследовательской работы; основные направления и этапы развития мировой политической мысли, особенности русской, европейской и восточной политической мысли; предмет и методы проектирования предпринимательской деятельности;; объект и предмет области профессиональной деятельности; формы, методы

профессиональной деятельности с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений  
; стандарты оформления организационно-распорядительной документации в соответствии с действующими нормативно-техническими требованиями и современными информационными технологиями; 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; устанавливать межпредметные связи; анализировать информацию, касающуюся фундаментальных проблем, решаемых человечеством, основных ценностных установок, смыслов и других компонентов, обуславливающих социальный опыт; свободно ориентироваться в географической картографии: физической, социально-экономической, политической картах мира и России; интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности; работать с нормативно-правовой и текущей документацией, регулирующей туристские формализованные процедуры обслуживания клиентов; проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры; анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг; организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями; 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 работу



функциональных подразделений предприятий гостиничного дела; разрабатывать программы гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия; анализировать туристский рынок и проводить мониторинг состояния предприятий туристской индустрии и социокультурной инфраструктуры; а также обрабатывать информацию в туристских целях; ориентироваться в мировом историческом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе; применять современные технологии для организации предпринимательской деятельности в туристских зонах и районах; 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 ; создавать и оформлять нормативно-техническую документацию для конкретных предприятий гостиничной индустрии на основе современных профессиональных программных продуктов;; 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; применения знаний на практике; иллюстрирования на конкретных примерах аспектов фундаментальных проблем, решаемых человечеством; классификации, покомпонентного и комплексного районирования территорий любого ранга; применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности; ведения документации по формализованным процедурам регистрационно-визовой деятельности; оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территорий для целей туризма и повышения качества услуг по размещению

		<p>туристов; реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиенториентированных технологий; обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий; 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; проектирования организационных отношений и осуществления организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле; осуществления профессиональной деятельности при разработке программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия; проведения научно-исследовательской работы в различных сферах деятельности предприятий туристской индустрии; ведения дискуссии и полемики в условиях актуальных современных политических концепций и действий; навыками организации предпринимательской деятельности и гостиничной инфраструктуры в условиях туристских зон и районов; использования основных методов профессиональной деятельности на основе действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>; создания нормативно-технической документации и стандартизированных процедур оказания услуг, обеспечивающих качество обслуживания для конкретных предприятий гостиничной индустрии; 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]; национальные и этнокультурные особенности гостеприимства и гастрономических традиций народов мира; организацию функциональных процессов в структурных подразделениях средств

размещения; 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; основные понятия психологии, типологию личности; основы современных методик психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования; психометрические основы современных методик психологической диагностики работы в команде; основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии; особенности и виды гостиничного продукта, для лиц с ограниченными физическими возможностями; методы и методику проведения мониторинга качества предоставляемых услуг и их конкурентоспособности; предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта; основные виды и технологии организационно- управленческой деятельности в структурных подразделениях гостиничного предприятия; международные правила предоставления гостиничных услуг; требования к обслуживающему персоналу различных структурных подразделений гостиничного предприятия; элементы и характеристики управленческой культуры, новации к построению управленческого взаимодействия в коллективе.

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

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

Имеет практический опыт: изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры; 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; проведения культурно-досуговых программ в гостиничных комплексах; грамотного письма и устной речи, коммуникации в профессиональной деятельности, культурой речи; типологизации и психологического анализа корпоративных отношений;

		<p>проведения и интерпретации диагностических методик бесконфликтного взаимодействия в команде; проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности; выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии; организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя; коллективного анализа и оценки результатов мониторинга состояния гостиничного предприятия; проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства; корпоративных отношений и осуществления организационно-управленческой деятельности на гостиничном предприятии; применения стандартизированной процедуры обслуживания в международной практике делового гостиничного этикета; диагностики психотипов работников гостиничного комплекса, формирования профиля управленческой культуры персонала в гостиничном бизнесе.</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 и формы деловой коммуникации при оформлении визово-регистрационных документов[3]; виды, формы и способы деловой коммуникации, реализуемой службой приема и размещения санаторно-курортных комплексов[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; национальные туристские формальности для организованных групп туристов, при индивидуальном обслуживании и самостоятельном туризме; грамматику, лексику, историю и культуру страны изучаемого иностранного языка; лексический минимум для реализации профессиональной</p>

деятельности, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета; виды деятельности и функции подразделений административно-хозяйственных службы гостиницы; грамматику и лексику второго иностранного языка; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; правила чтения текстов профессиональной направленности.; особенности письменной и устной коммуникации согласно международному протоколу и деловому этикету; основы ведения документооборота в гостиничной деятельности в соответствии со стандартами документооборота и делопроизводства; 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 устной и письменной формах при оформлении визово-регистрационных документов; осуществлять деловую коммуникацию в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов; 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; работать с национальными нормативно-правовыми документами, регулирующими туристские формализованные процедуры обслуживания различных категорий клиентов; использовать знание иностранного языка в

профессиональной деятельности; использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности; проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру административно-хозяйственной службы; вести беседу в иноязычной среде; осуществлять деловую коммуникацию и технологические процедуры по обслуживанию гостей отеля на иностранном языке; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь согласно международному протоколу и деловому этикету; разрабатывать документацию в условиях сервисной деятельности предприятий гостиничного сервиса, в том числе внутренние стандарты обслуживания; применять углубленные практические навыки взаимодействия и деловой коммуникации на конкретном объекте/предприятии гостиничного бизнеса. Имеет практический опыт: оформления визово-регистрационных документов; деловой коммуникации в рамках должностных обязанностей службы приема и размещения санаторно-курортных комплексов; 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; оформления регистрационно-визовой процедуры при заселении иностранных граждан в гостиницу; 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; деловых коммуникаций и речевого этикета в иноязычной среде; межкультурной коммуникации при осуществлении основных технологических процессов в гостинице; построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи согласно правилам международного протокола и этикета гостеприимства; оформления документов,

		<p>связанных с организацией и реализацией гостиничных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами; деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации с целью сбора материала для подготовки выпускной квалификационной работы.</p>
УК-5	<p>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>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; 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; исторические и региональные типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях культурной практики; понятие, сущность и основные характеристики историко-культурного наследия региона (ИКНР); современное состояние и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства; основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии; предмет, структуру и функции философии познания в социально-историческом, этическом и философском контекстах; базовые ценности отечественной и мировой культуры, искусства и национальных традиций; основные понятия, виды и технологии кросс-культурного менеджмента в гостиничном деле; предмет, объект и методы фирменного стиля и брендинга средств размещения; источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ; исторические и этнические типы культуры, их динамику,</p>



основные достижения в различных областях межкультурной коммуникации; основные модели рынка международного туризма; практику развития международного туризма, пространственную организацию международного туристского рынка; особенности функционирования национального гостиничного рынка и структуры национальной гостиничной индустрии.

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; анализировать мировоззренческие, социально и лично значимые исторические проблемы общества; определять факторы страноведческой регионализации; самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию культуры, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования; проводить оценку потенциала ИКНР и определять значение ценности ИКНР; адаптировать международные гостиничные стандарты в технологические процессы гостиничного обслуживания в России; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя; использовать положения и категории философии для оценивания и анализа различных социальных тенденций, фактов и явлений в социально-историческом, этическом и философском контекстах; ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мировой и национальной культуры и искусства; организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного

подхода; проводить конкурентный анализ составных элементов фирменного стиля средств размещения в зависимости от типа предприятия; интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности; самостоятельно анализировать межкультурные коммуникации, давать оценку современному состоянию культуры в социально-историческом, этическом и философском контекстах; 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; разрабатывать программы гостиничного обслуживания с учетом этнических, конфессиональных и культурных различий туристов.

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; 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; использования современной терминологии осмысления культурных процессов; анализа основных этапов и закономерностей историко-культурного развития региона; разработки внутренних стандартов обслуживания на основе международных и национальных стандартов;

		<p>выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий; ведения дискуссии и полемики, навыками публичной речи и письменного аргументированного изложения собственной точки зрения; изучения и использования мирового историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей и интересов разных групп населения; организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций; разработки элементов фирменного стиля средства размещения; применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности; использования современной терминологии осмысления культурных процессов в социально-историческом, этическом и философском контекстах; анализа рынка международного туризма; выявления актуальных проблем организации международного туризма; межкультурных коммуникаций в гостиничной индустрии.</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 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; историю становления и развития гостиничного дела; теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; клиентоориентированные модели поведения; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения; основы, методы и практики стайлменеджмента; основные категории здорового образа жизни и принципы здоровьесбережения; основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта; функции менеджмента; методы и стили управления; виды мотивации и методы</p>

стимулирования персонала гостиничного предприятия; принципы организации и траекторию своего развития на основе принципов образования в течение всей жизни; предмет и средства мониторинга потребительского спроса и удовлетворенности работников структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства.

Умеет: выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе; нести личную ответственность за результат своего труда; использовать современные методы самооценки здоровья и определять признаки нездоровых состояний для определения способов здоровьесбережения; использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия; применять знания при решении практических задач в гостиничной деятельности; проводить мониторинг потребительского спроса клиентов предприятий индустрии гостеприимства;.

Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; использования основных коммуникативных техник общения с потребителем и в коллективе; управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей; оценки уровня здоровья, гигиенической культуры и ресурсов здоровьесбережения; объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов;

		<p>гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности; самостоятельного поиска источников дополнительных знаний и умений по вопросам гостиничной деятельности, умением представлять результаты выполненной работы; анализа мониторинга удовлетворенности потребителей и работников структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства.</p>
--	--	--

УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<p>Знает: научно-практические основы физической культуры, фитнеса и здорового образа жизни[7]; научно-практические основы физической культуры, силовых видов спорта и здорового образа жизни[8]; нормы и правила охраны, обеспечения и сохранения должного уровня здоровья населения[9]; теорию физической культуры и спорта, особенности использования средств физической культуры для оптимизации работоспособности и жизнедеятельности; простейшие методики самооценки работоспособности, усталости, утомления и применения средств физической культуры для их направленной коррекции.</p> <p>Умеет: индивидуально подбирать и выполнять комплексы по фитнесу; выбирать средства и методы физической культуры и силовых видов спорта для физического самосовершенствования; применять нормы и правила обеспечения и сохранения должного уровня здоровья населения; использовать физкультурно-спортивную деятельность для повышения личностных функциональных и двигательных возможностей; применять методы самоконтроля за функциональным состоянием организма, здоровья и физического развития.</p> <p>Имеет практический опыт: использования средств и методов физической культуры и различных видов фитнеса для укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования, успешной социально-культурной и профессиональной деятельности; использования средств и методов физической культуры и силовых видов спорта для укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования, успешной социально-культурной и профессиональной деятельности; реализации потребностей в физической активности, соревнованиях, достижении целей; выполнения установленных нормативов по общей физической и спортивно-технической подготовке; самооценки физического состояния организма, оценки и коррекции осанки и телосложения с целью обеспечения активной жизнедеятельности организма.</p>
------	--	---

<p>УК-8</p>	<p>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>	<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; опасные и вредные факторы системы «человек – среда обитания»; основные законы и принципы безопасного функционирования экологических систем, критерии и методы безопасного и рационального природопользования; 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; проводить оценку опасных и вредных факторов и их исключения из условий жизнедеятельности, разрабатывать мероприятия по повышению безопасности жизнедеятельности ; 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, разрабатывать мероприятия по повышению безопасности и экологичности гостиничной деятельности .</p> <p>Имеет практический опыт: использования основных способов, методов и средств оказания первой помощи в чрезвычайных ситуациях; безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия; оценки факторов рисков, опасности и организации безопасной жизнедеятельности в соответствии с национальными стандартами безопасности; выбора безопасного и рационального способа снижения негативного и опасного воздействия на окружающую среду в процессе гостиничной деятельности; организации безопасного труда и отдыха в соответствии с национальными стандартами безопасности в</p>
-------------	---	---

		индустрии гостеприимства.
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; теоретические основы информационных технологий для процессов бронирования и резервирования; возможности и принципы использования современной компьютерной техники в глобальных компьютерных сетях; офисные технологии; основные подходы информатизации бизнес-процессов индустрии туризма и гостеприимства; виды и технологии гостиничной деятельности, новации и современное программное обеспечение гостиничной деятельности.</p> <p>Умеет: применять методы информационного анализа при решении задач прикладного профессионального характера; применять теоретические знания и навыки работы при решении практических задач в профессиональной гостиничной деятельности, используя возможности вычислительной техники и программного обеспечения; анализировать и формировать ценностное предложение информационных решений для различных предприятий индустрии туризма и гостеприимства; организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства потребителю.</p> <p>Имеет практический опыт: применения методов информационной статистики при проведении количественной оценки данных профессиональных исследований; работы в GDS, как средством управления информацией; использования Web-аналитики для повышения эффективности деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства; обслуживания потребителей в структурных подразделениях гостиничных предприятий с применением информационных технологий.</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, регулирующую 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; методы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ; экологические требования, основы экологического права и экологической безопасности гостиничного предприятия; 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; 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);; оценивать экологическое состояние территории с точки зрения последствий профессиональной деятельности; 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; организации технологической деятельности гостиничного предприятия с учетом требуемого качества процессов оказания услуг; применения экологической культуры для обеспечения качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; 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: основные принципы и особенности статистического анализа информации для исследования рынка, организаций сферы гостеприимства и общественного питания; виды гостиничной деятельности, оказывающие влияние на продажи и продвижение гостиничного продукта; методы мониторинга качества услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучения рынка, потребителей, конкурентов; принципы, методы и цели рыночной сегментации гостиничного продукта.</p> <p>Умеет: выбирать и применять прикладные методы обработки и интерпретации данных для организаций сферы гостеприимства и общественного питания; исследовать рынок гостиничных услуг и организовывать продажи и продвижение услуг; разрабатывать системы управления качеством по продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет; использовать методы исследования рынка гостиничных услуг и эффективно использовать маркетинговые коммуникации для продвижения туристских и гостиничных услуг.</p> <p>Имеет практический опыт: статистической обработки информации для исследования рынка, и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; анализа гостиничных услуг для оценки их конкурентоспособности;; оценки качества гостиничного продукта по продвижению его потребителю; принятия решений в области товарной, ценовой, коммуникативной политики и политики распределения.</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: 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: функциональное значение инженерной службы санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта[10]; элементы имиджа санаторно-курортного комплекса[11]; виды деятельности и функции подразделений службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах[12]; специфику технологических процессов основных и дополнительных услуг санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта[13]; 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; структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг; подходы к формированию и продвижению гостиничного продукта; понятие, сущность, классификацию, специфику курортно-рекреационных ресурсов для формирования комплексного гостиничного продукта; понятие культурных различий и виды их влияния на модели управления

гостиничных предприятий;  
элементы фирменного стиля в  
структуре гостиничного  
продукта; функциональное  
значение инженерной службы  
гостиничных при  
формировании гостиничного  
продукта; технологию  
формирования гостиничного  
продукта или конкретной  
услуги; типологию  
предприятий общественного  
питания, входящих в структуру  
гостиничного предприятия;  
виды деятельности и  
функциональные особенности  
подразделений  
административно-  
хозяйственных служб в  
гостиничных комплексах;  
специфику технологических  
процессов основных и  
дополнительных услуг  
гостиничных комплексов при  
формировании гостиничного  
продукта; методы организации  
предпринимательской  
деятельности при  
формировании и продвижении  
гостиничного продукта,  
технологии продаж; технологии  
проектирования и реализации  
гостиничного продукта или  
конкретной услуги  
Умеет: разрабатывать  
стандартизированные  
процедуры инженерно-  
технологического  
обслуживания санаторно-  
курортных комплексов при  
формировании гостиничного  
продукта; разрабатывать  
концепцию имиджа санаторно-  
курортного комплекса;  
проектировать деятельность и  
организационно-  
управленческую структуру  
службы приема и размещения в  
санаторно-курортных



комплексах; разрабатывать алгоритм стандартизированной процедуры оказания дополнительных услуг в структуре санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения; 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; организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя; изучать модели удовлетворенности потребителей гостиничных услуг и разрабатывать инновационные гостиничные продукты; проводить оценку курортно-рекреационных ресурсов территорий для развития гостиничной инфраструктуры; выявить культурные различия, влияющие на модель управления гостиничных предприятий; разрабатывать элементы фирменного стиля в структуре гостиничного продукта; разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта; в процессе разработки

гостиничного продукта или конкретной услуги  
обеспечивать рациональную организацию технологических процессов; формировать услугу питания для клиентов гостиничного предприятия согласно его классификации; характеризовать функциональные особенности подразделений административно-хозяйственных служб в гостиничных комплексах; разрабатывать алгоритм стандартизированной процедуры оказания дополнительных услуг в структуре гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения; применять технологии предпринимательской деятельности при формировании, продвижении гостиничного продукта с учетом специфики региона;; разрабатывать и продвигать гостиничные продукты в соответствии с требованиями потребителя и национальных стандартов  
Имеет практический опыт: разработки технологических процессов обеспечения бесперебойного функционирования инженерного оборудования санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта; проведения презентации концепции имиджа санаторно-курортного комплекса; проектирования организационно-функциональных структур и

деятельности службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах; 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; 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 практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю; исследовательской деятельности в области создания стандартизированных процедур обслуживания клиентов гостиничных и туристских комплексах; оценки курортно-рекреационного потенциала территории для повышения качества гостиничного продукта; решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий; разработки фирменного стиля в соответствии с требованиями потребителей; разработки технологических процессов обеспечения бесперебойного функционирования

			<p>инженерного оборудования гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта; формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя; оказания услуг питания клиентам гостиничного предприятия согласно запросам потребителя; квазипрофессиональной деятельности в административно-хозяйственных службах гостиничных комплексов; разработки и осуществления технологических процессов деятельности вспомогательных служб и оказания дополнительных услуг гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения; организации предпринимательской деятельности для развития гостиничной инфраструктуры; 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; основные категории инноватики и научные подходы к проектированию и созданию моделей инновационного обслуживания; структуру и содержание гостиничных услуг, программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия; понятие и сущность рекламных технологий по разработке и</p>

представлению гостиничного продукта на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;; 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 документооборот в индустрии гостеприимства; информационные и коммуникационные технологии представления и продвижения гостиничных продуктов и услуг

Умеет: отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности; создавать модели гостиничных продуктов на основе инновационного подхода к содержанию программ клиентоориентированного обслуживания и технологий оказания услуг в условиях гостиничной инноватики; обеспечивать рациональную организацию технологических процессов в структурных подразделениях гостиничного предприятия; разрабатывать рекламную стратегию по продвижению гостиничного продукта на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; осуществлять основные операции финансовой деятельности на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; эффективно

использовать информационные технологии в профессиональной деятельности предприятий индустрии гостеприимства; 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;
- инновационного проектирования и моделирования гостиничной деятельности в соответствии с требованиями национальных стандартов обслуживания;
- решения практических задач, связанных с организацией оказания гостиничных услуг потребителю;
- разработки рекламных материалов по разработке и представлению гостиничного продукта на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;
- 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;
- 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; технологию организации обслуживания на основе инноваций различного уровня в гостиницах и других средствах размещения; понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий; технологии организации питания на предприятиях общественного питания, входящих в структуру гостиничного предприятия; 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; адаптировать и развивать инновационные технологии обслуживания для различных структурных подразделений гостиничного предприятия; использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с</p>

		<p>использованием современных технологий; организовать питание туристов в зависимости от категории 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; организации технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, на основе инноваций различного уровня; 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; 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 в санаторно-курортных комплексах[14]; виды корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания санаторно-курортных комплексов[15]; 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; 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; спецификацию и методику внедрения внутренних стандартов предприятия на основе международных и национальных стандартов в сфере гостиничного сервиса

Умеет: разрабатывать регламенты процессов обслуживания в санаторно-курортных комплексах; проводить процедуру соответствия инфраструктуры санаторно-курортных комплексов отраслевым стандартам сервиса; 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; 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; технологию внедрения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на гостиничном предприятии

Имеет практический опыт: анализа регламентов процессов обслуживания в санаторно-курортных комплексах; анализа инфраструктуры санаторно-курортных комплексов; 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, обоснования и внедрения внутренних стандартов обслуживания на гостиничном предприятии; управления основными функциональными подразделениями гостиницы, используя теории мотивации и корпоративные стандарты; разработки и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса; разработки

		корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса
ПК-6	способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>Знает: способы организации санаторно-курортных комплексов[16]; прикладные способы изучения инфраструктуры санаторно-курортных комплексов[17]; методику прикладных исследований в мировой индустрии гостеприимства; историю и динамику развития мирового гостиничного хозяйства; основы взаимодействия между структурными подразделениями гостиничного предприятия на основе прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности; основы гостиничной регионалистики 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; 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 санаторно-курортных комплексов; выбирать методы</p>

прикладных исследований для  
обзора мировой практики  
индустрии гостеприимства;  
проводить анализ  
эффективности деятельности  
гостиничных предприятий на  
основе прикладных  
исследований; применять  
полученные знания при  
решении профессиональных  
задач на основе прикладных  
исследований в избранной  
сфере профессиональной  
деятельности; определять  
качество гостиничного  
продукта, используя  
прикладные исследования;  
осуществлять функционально-  
пространственное зонирование  
гостиничных предприятий на  
основе прикладных  
исследований; выбирать виды  
экономических показателей для  
оценки состояния предприятий  
индустрии туризма и  
гостеприимства; 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;  
проведения прикладных  
исследований на основе  
анализа предприятий мирового  
гостиничного хозяйства;  
анализа современного  
инфраструктурного комплекса  
гостиничного предприятия на  
основе прикладных  
исследований в избранной

			<p>сфере профессиональной деятельности; анализа индустрии гостеприимства Южного Урала; 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; информационно-аналитической деятельности на конкретном гостиничном предприятии</p>
--	--	--	---

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>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 инженерной службы санаторно-курортных комплексов для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ [18]; спецификацию вспомогательных служб санаторно-курортных</p>

комплексов для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ [19]; сущностные особенности и характеристики модели развития индустрии гостеприимства на Южном Урале; спецификацию инженерной службы гостиницы для проведения экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; 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; этапы разработки внутренних стандартов обслуживания согласно 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

Умеет: разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования санаторно-курортного предприятия согласно системе



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

технического оборудования санаторно-курортного предприятия на соответствие средства размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; проведения оценки инженерно-технического оборудования вспомогательных служб санаторно-курортных комплексов 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 оценки инженерно-технического оборудования 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 вспомогательных служб гостиницы 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 экспертизы по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и



### 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
Философия	+				+																					
Концепции современного естествознания	+	+																								
Правоведение		+								+						+										
Политология		+			+																					
Физическая культура							+																			
Математика	+																									
Системы бронирования и резервирования	+										+															
Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства			+	+	+																					
Безопасность жизнедеятельности								+									+									
Русский язык и культура речи				+																						

Психология			+			+																		
Психодиагностика			+																					
Социально-экономическая география современного мира																								
Маркетинг																								
Проектирование гостиничной деятельности																								
Социология																								
Речевая коммуникация																								
Мировая культура и искусство																								
Информатика																								
Экология																								
Страноведение																								
Конфликтология																								
Историко-культурное наследие региона																								



Иностранный язык				+																			
Сервисология						+					+					+							
Менеджмент		+	+			+					+												
Иностранный язык (второй)				+																			
Силовые виды спорта																							
Физическая культура и спорт																							
Фитнес																							
Адаптивная физическая культура и спорт																							
Организация обслуживания в гостиницах																			+	+			
Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе																			+	+			
Мировая индустрия владения отдыхом																							+













Производственная практика, проектно-технологическая практика (6 семестр)		+																			+	+	+		+				+	
Основы исследовательской деятельности*		+																												
Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации*					+																									
Международный туризм*						+																								

\*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.