

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДЕНА
Решением Ученого совета,
протокол от 28.06.2021
№ 10

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

от 30.06.2021 № 084-3110

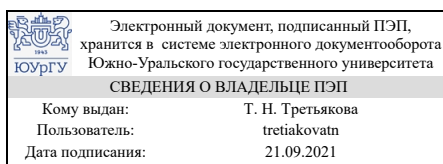
Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Уровень бакалавриат

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.

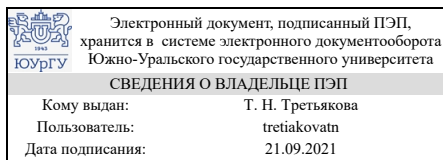
Разработчики:

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 понятия информатики; методы сбора, передачи, обработки, накопления и систематизации информационных материалов, программные средства реализации информационных процессов; основные численные методы решения прикладных задач; основные законы и специфику современного естествознания; историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; исторические и региональные типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях культурной практики; основные этапы и закономерности исторического развития человека и человечества; типологию стран мира, их расположение, столицы, страноведческие характеристики; основные понятия, принципы и особенности статистического анализа информации; основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы гостеприимства в регионе; понятие, сущность и основные характеристики объектов историко-культурного наследия региона для туристских целей; предмет, структуру и функции философского познания (философских знаний); базовые ценности отечественной и мировой культуры и искусства ; национальные и международные системы бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах; системы качества, порядок их разработки, сертификации, внедрения и

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

Умеет: использовать современную операционную систему, текстовые процессоры и графический редакторы для обеспечения профессиональной деятельности; применять методы математического анализа при решении задач прикладного характера; обосновывать свою мировоззренческую позицию в области естествознания, проводить анализ и синтез естественнонаучной информации; определять потребительский статус гостиничных услуг; 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; осуществлять поиск и применять прикладные методы обработки и интерпретации данных; анализировать рынок индустрии гостеприимства в регионе; анализировать информацию об объектах историко-культурного наследия региона и проводить паспортизацию его объектов; применять приемы философского мировоззрения в процессе изучения проблемы; помещать проблему в философский контекст; критично воспринимать информацию; критически оценивать различные направления и видовое разнообразие мировой культуры и искусства; осуществлять процессы бронирования и резервирования в туризме и гостиничном сервисе; проводить оценку и контроль качества продукции, услуг и процессов обслуживания на предприятиях туристской индустрии и индустрии гостеприимства; 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: создания текстовых документов, ведения профессиональной документации и создания иллюстративно-презентационных материалов; применения математической статистики при проведении количественной оценки данных профессиональных исследований; использования инструментальной базы современного естествознания и методов обработки результатов измерения применительно к специфике туристской отрасли и гостиничной индустрии; выявления потребностей потребителя, использования приемов обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; самостоятельного культурологического анализа и современной терминологией осмысления культурных процессов; интерпретации исторических событий в контексте профессиональной деятельности; анализа системы взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью в субъектах туристской индустрии; статистической обработки информации; самостоятельного определения специфики деятельности предприятий индустрии гостеприимства в регионе; оценки туристского потенциала на основе историко-культурного наследия региона в контексте составления программ туристского и гостиничного обслуживания; самостоятельного ведения дискуссии, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения с философских позиций; применения системного подхода к использованию наследия мировой культуры и искусства в процессе удовлетворения духовных потребностей человека; оказания услуг бронирования и резервирования в туризме и гостиничных комплексах; анализа и оценки удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства; 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 и факторы размещения отраслевой и территориальной структуры мирового хозяйства, на основе имеющихся ресурсов и ограничений; основы взаимодействия между физическими, химическими, биологическими и социальными процессами в природе и обществе; источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ; понятие, сущность и классификацию особо охраняемых природных территорий мира, России и региона; закономерности функционирования современной рыночной экономики на микро- и макро-уровне; понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации; основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, основные виды и характеристики санаторно-курортных услуг; основы организации предпринимательской деятельности ; понятие и виды гостиничной деятельности, теоретические, правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории РФ; основные понятия, виды и технологии организационно-управленческой деятельности; основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии; основные понятия, методы и средства научно-исследовательской работы; основные направления и этапы развития мировой политической мысли, особенности российской, европейской и восточной политической мысли; стандарты оформления организационно-распорядительной документации в соответствии с действующими нормативно-техническими требованиями и современными информационными технологиями; технологические приемы и методы социального взаимодействия при</p>

разработке и реализации гостиничного продукта; понятие и сущностные характеристики национальных и международных туристских формальностей; 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; определять и сравнивать социально-экономические характеристики объектов, процессов и явлений на основе географического подхода; применять полученные естественнонаучные знания при решении профессиональных задач, пользуясь современными научными методами в рамках поставленной цели; интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности; выявлять специфику и дислокацию особо охраняемых природных территорий на территории России и региона; анализировать данные о состоянии и развитии национальной экономики; проводить социологические исследования рынка туристских услуг; осуществлять подбор программ санаторно-курортного обслуживания и рекреации в соответствии с потребительскими запросами; систематизировать и определять факторы предпринимательской деятельности ; организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями; организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и индустрии гостеприимства; анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг; анализировать туристский рынок и проводить мониторинг состояния предприятий

туристской индустрии и социокультурной инфраструктуры; а также обрабатывать информацию в туристских целях; ориентироваться в мировом политическом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе; создавать и оформлять нормативно-техническую документацию для конкретных предприятий гостиничной индустрии на основе современных профессиональных программных продуктов;; разрабатывать программы гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия; работать с нормативно-правовой и текущей документацией, регулирующей туристские формализованные процедуры обслуживания клиентов; 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; работы с социально-экономической информацией географических регионов в рамках профессиональной деятельности ; проведения естественнонаучных измерений применительно к специфике туристской отрасли и индустрии гостеприимства; применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности; оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территория для целей туризма и рекреации; принятия экономических решений в сфере профессиональной деятельности, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; проведения

		<p>социологических исследований потребительского рынка туристских услуг; оценки рекреационной эффективности и воздействия санаторно-курортных услуг на организм человека; использования приемов и методов оценки предпринимательской деятельности; обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий; проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы; реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиенториентированных технологий; проведения научно-исследовательской работы в различных сферах деятельности предприятий туристской индустрии; определения степени актуальности современных политических концепций и действий для целей профессиональной деятельности; создания нормативно-технической документации и стандартизированных процедур оказания услуг, обеспечивающих качество обслуживания для конкретных предприятий гостиничной индустрии; осуществления профессиональной деятельности при разработке программ гостиничного обслуживания в зависимости от категории гостиничного предприятия; ведения документации по формализованным процедурам регистрационно-визовой деятельности; 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	<p>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; сущность и формы социального</p>

взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности ; особенности речевого и коммуникативного поведения с потребителями услуг; психометрические основы современных методик психологической диагностики работы в команде; методы и технологии социологических исследований ; основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека; предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта; особенности и виды гостиничного продукта, для лиц с ограниченными физическими возможностями; базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней; 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; 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; взаимодействовать в команде при организации культурно-досуговой деятельности; преодолевать трудности взаимопонимания в формате речевой коммуникации; разрабатывать, оформлять и

использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности; работать с социологической информацией для осуществления рыночных исследований и анализа требований клиентов на современном рынке туризма и гостиничных услуг; устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности ; оказывать услуги клиентам различных этнических групп потребителей предприятий индустрии гостеприимства; применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями; организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма; 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; 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; организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами; ведения гармоничного диалога для достижения успеха

		<p>в процессе речевой коммуникации; проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности потребителей; использования социологических методов в профессиональной деятельности; регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности; проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства; организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя; осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива; 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	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<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 русского языка; особенности письменной и устной коммуникации ; основные фонетические, лексико-грамматические, стилистические особенности изучаемого языка и его отличие от родного языка; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями;</p>

основные различия письменной и устной речи; основные особенности зарубежной системы образования в области избранной профессии; особенности собственного стиля овладения предметными знаниями; основные параметры языка конкретной специальности в деловом общении; 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 русского языка; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе орфоэпических, морфологических, лексических, синтаксических норм современного русского литературного языка в научном, официально-деловом стилях; продуцировать адекватные в условиях конкретной ситуации общения устные и письменные тексты; адекватно понимать и интерпретировать смысл и намерение автора при восприятии устных и письменных аутентичных текстов; выявлять сходство и различия в системах родного и иностранного языка; создавать устные и письменные тексты,

соответствующие конкретной ситуации делового общения; реализовать коммуникативное намерение с целью воздействия на партнера по деловому общению; проектировать деятельность и организационно-управленческую структуру административно-хозяйственной службы; разрабатывать документацию в условиях сервисной деятельности предприятий гостиничного сервиса, в том числе внутренние стандарты обслуживания; использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности; работать с национальными нормативно-правовыми документами, регулирующими туристские формализованные процедуры 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.

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; ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ; использования учебных стратегий для организации своей учебной деятельности; когнитивных стратегий для автономного изучения иностранного языка; приемов запоминания и структурирования усваиваемого материала; интернет-технологий для выбора оптимального режима получения информации; стратегий рефлексии и самооценки в целях самосовершенствования личных качеств и достижений; презентационными технологиями для предъявления информации; исследовательскими технологиями для выполнения проектных заданий; анализа

		<p>организационно-функциональных структуры и деятельности административно-хозяйственной службы; оформления документов, связанных с организацией и реализацией гостиничных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами; общения и использования полученных знаний и умений в устной и письменной формах в профессиональной сфере; 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	<p>Знает: понятие и элементы имиджа санаторно-курортных комплексов[5]; традиции, культуру и особенности гастрономических технологий народов мира[6]; традиции, культуру и особенности гостеприимства народов мира; классификации стран современного мира; современное состояние мировой индустрии владения отдыхом; историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий; сущность культуры и цивилизации, культуры и природы, элитарной и массовой культуры, этнической и национальной культуры, культурную самоидентичность общества; основные типологии стран мира, их межкультурное разнообразие и страноведческие характеристики; закономерности, основные события и особенности историко-культурного наследия региона с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной и российской истории; сущность историко-культурного наследия в регионе, сущность этнической и национальной культуры в регионе, культурную самоидентичность народов, населяющих регион; содержание понятия «толерантность»; тенденции модернизации, глобализации, социальных</p>

изменений общества; концепции философского развития общества; основные культурные и гуманистические ценности; основные понятия, виды и технологии кросс-культурного менеджмента в гостиничном деле; конкретные формы развития культуры на разных этапах общественного развития в рамках различных этносов и эпох, опредмеченных в достижениях человечества в различных конкретных сферах общественной жизни; основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии; основные понятия в сфере государственной политики, правовые акты, регламентирующие и регулирующие мероприятия в рамках этой политики, исторические, политические, социально-экономические и культурно-религиозные факторы становления и развития государственной политики; 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; предмет, объект и методы фирменного стиля и брендинга средств размещения; особенности функционирования национального гостиничного рынка и структуры национальной гостиничной индустрии.

Умеет: проводить анализ компонентов имиджа санаторно-курортных комплексов; формировать рационы питания с учетом особенностей национальной кухни, религиозных традиций народов мира; составлять различные программы гостеприимства; анализировать межкультурное разнообразие социально-экономических аспектов в разных странах мира; транслировать достижения мировой индустрии владения отдыхом в технологические процессы гостиничного комплекса России; воспринимать межкультурное разнообразие общества в

социально-историческом и этическом контекстах; интерпретировать историю России в контексте мирового исторического развития; обосновывать культурологическую характеристику личности, интерпретацию своей культурной самоидентичности; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия как внутри одного государства, так и в мире в целом; выделять и анализировать межкультурное разнообразие проживающих в регионе этносов, народов и наций в социально-историческом и культурном аспектах; учитывать возможности различных взглядов на решение мировоззренческих, социально и личностно значимых философских проблем, формулировать варианты их решений; организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного подхода; ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мировой культуры и искусства; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя; проводить системный анализ общественных процессов, направленный на выявление причин и предпосылок формирования идеологий и движений; определять оптимальные способы решения задач в рамках действующих правовых форм и имеющихся в распоряжении государства ресурсов; 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; проводить конкурентный анализ составных элементов

фирменного стиля средств размещения в зависимости от типа предприятия; разрабатывать программы гостиничного обслуживания с учетом этнических, конфессиональных и культурных различий туристов.

Имеет практический опыт: разработки имиджа санаторно-курортных предприятий; навыками составления программ обслуживания питанием с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира;; составления программ этнического гостеприимства с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира; общения и коллективной работы с представителями других наций, рас, социальных страт и приверженцами отличных от собственной идеологий, политических взглядов и предпочтений; создания гостиничных адаптеров мировой индустрии владения отдыхом; использования принципов недискриминационного взаимодействия в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции; использования исследовательских подходов и практик, существующим в современном этнокультурологическом знании; создания туристских «образов» стран, их этнического, конфессионального и культурного разнообразия, посредством составления туристского паспорта; применения межкультурного разнообразия народов, проживающих на территории региона для составления этнографических/культурных экскурсионных программ; философского анализа социальных и культурных различий, толерантного отношения к позиции другого; организационно-управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций; использования историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей и интересов разных групп туристов; выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий; формирования непримиримой гражданской позиции ко всем проявлениям социальной, национальной, расовой и прочей розни и нетерпимости;

		<p>анализа рынка международного туризма; выявления актуальных проблем 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; разработки элементов фирменного стиля средства размещения; 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 становления и развития гостиничного дела; понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека ; основные категории здорового образа жизни; основы, методы и практики стайлменеджмента; психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем; базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик; основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта; сущность и социальную значимость профессии; требования к профессиональной подготовленности в сфере сервиса и туризма; принципы организации и траекторию своего развития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p> <p>Умеет: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей; использовать современные методы самооценки здоровья и определять признаки неотложных состояний и характер повреждений для определения способов оказания первой помощи; нести личную</p>

ответственность за результат своего труда; использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности; организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами ; использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций; осуществлять поиск, сбор и структурирование информации, необходимой для решения профессиональных задач ; применять знания при решении практических задач в гостиничной деятельности.

Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей; оценки уровня здоровья, гигиенической культуры и ресурсов личного здоровьесбережения; управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей; развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста; принятия решений в профессиональной деятельности; объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов; существующими технологиями профессиональной деятельности для планирования собственной стратегии профессионального развития; самостоятельного поиска источников дополнительных знаний и умений по вопросам гостиничной деятельности, умением представлять результаты выполненной работы.

УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<p>Знает: средства и методы физической культуры.</p> <p>Умеет: использовать средства и методы физической культуры для профессионально-личностного развития, физического самосовершенствования, формирования здорового образа и стиля жизни.</p> <p>Имеет практический опыт: применения средств и методов физической культуры для укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования, чтобы обеспечить успешную полноценную социальную и профессиональную деятельность.</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: основные признаки неотложных состояний и алгоритм действий при оказании первой медицинской помощи; технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя; основные виды опасных и вредных производственных факторов, их действие на организм человека, нормирование и меры защиты от них, основные виды чрезвычайных ситуаций военного, природного и техногенного характера; методы обеспечения защиты населения в чрезвычайных ситуациях ; основные законы и принципы функционирования экологических систем, критерии и методы рационального природопользования; методы и средства обеспечения безопасности средств размещения и безопасного функционирования системы «человек – гостиничная среда».</p> <p>Умеет: определять признаки неотложных состояний и характер повреждений для определения способов 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; осуществлять выбор средств и способов защиты человека от опасных и вредных производственных факторов ; оценивать экологическое состояние и антропогенное влияние туризма на экологические системы; проводить оценку опасных и вредных факторов и их исключения</p>

из условий отдыха и профессиональной деятельности в гостиничной отрасли, разрабатывать мероприятия по повышению безопасности и экологичности гостиничной деятельности .

Имеет практический опыт: оказания неотложной помощи при наиболее распространённых патологических состояниях; безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия; оценки факторов рисков и опасности и организации безопасной жизнедеятельности в соответствии с национальными стандартами безопасности; выбора рационального способа снижения негативного воздействия на окружающую среду в процессе профессиональной деятельности; организации безопасного труда и отдыха в соответствии с национальными стандартами безопасности в 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; виды и технологии гостиничной деятельности, новации и современное программное обеспечение гостиничной деятельности; основные подходы информатизации бизнес-процессов индустрии туризма и гостеприимства; прикладные программы автоматизации систем бронирования и резервирования .</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; выбирать и эксплуатировать основные автоматизированные системы бронирования и резервирования .</p> <p>Имеет практический опыт: использования информационной статистики при проведении количественной оценки данных профессиональных исследований; обслуживания потребителей в структурных подразделениях гостиничных предприятий с применением информационных технологий; использования Web-аналитики для повышения эффективности деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства; работы с прикладными программами бронирования, формирования, продвижения и реализации туристского и гостиничного продукта.</p>
-------	---	--

ОПК-2	<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; основные задачи и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов индустрии гостеприимства; задачи, направления и методы принятия управленческих решений в профессиональной деятельности в ходе обслуживания потребителей; 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 применять методы контроля деятельности структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства; принимать управленческие решения, в том числе по качественному обслуживанию потребителей гостиничных услуг; 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; определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства; управления внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по качественному обслуживанию потребителей гостиничных услуг; 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: иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека; предмет, объект и методы экологического мониторинга; основные понятия и показатели качества обслуживания; международные и национальные стандарты; состояние рынка труда и требования к персоналу предприятий сферы туризма и гостеприимства, содержание профессиональных стандартов и должностных инструкций; цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Умеет: определять потребительский статус услуг; осуществлять мониторинг экологического состояния туристских территорий, обрабатывать и анализировать результаты мониторинга; оценивать и контролировать качество продукции, услуг и процессов обслуживания на предприятиях в избранной сфере 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: осуществления клиенториентированных коммуникаций и предоставления качественных услуг; мониторинга на территориях с различными видами хозяйственного освоения территорий в туристских целях; обеспечения стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания в избранной сфере профессиональной деятельности; контроля деятельности структурных подразделений объектов сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<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; формы, виды и источники маркетинговой информации; общие принципы проведения</p>

		<p>рыночных исследований; роль рыночных исследований в процессе управления деятельностью предприятия; отличительные особенности использования различных методов маркетинговых исследований; основные схемы взаимодействия туроператоров и средств размещения на этапах формирования и реализации туристского 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; анализировать маркетинговую среду, изучать потребности разных групп потребителей, изучать деятельность конкурентов, использовать информационные технологии для сбора данных; взаимодействовать с туроператорами/ турагентами на всех этапах формирования и реализации гостиничного продукта; 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; проведения рыночных маркетинговых исследований в нестандартных ситуациях методами маркетингового анализа на рынках индустрии гостеприимства; оформления документации по бронированию гостиничного продукта; 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; значение маркетингового подхода в процессе повышения эффективности деятельности предприятия в избранной сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Умеет: использовать результаты экономического анализа для выявления эффективности работы предприятий индустрии в избранной сфере профессиональной деятельности; анализировать маркетинговую среду; проводить маркетинговые исследования и анализ сегментирования, позиционирования рынка для обеспечения экономической эффективности предприятия в избранной сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Имеет практический опыт: использования экономических знаний при оценке эффективности результатов проектирования и реализации разработанных продуктов в избранной сфере профессиональной деятельности; проведения маркетинговых исследований в избранной сфере профессиональной деятельности; количественных и качественных методов сбора рыночной информации.</p>
-------	--	--

ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<p>Знает: основные положения гражданского, трудового и уголовного законодательства Российской Федерации и другие нормативно-правовые акты в рамках своей будущей 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: обосновывать и принимать в пределах должностных обязанностей решения, а также совершать действия, связанные с реализацией правовых норм; применять, адаптировать и развивать нормы Российского и международного права при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p>Имеет практический опыт: работы с СПС «Гарант» и «Консультант +», анализом юридических норм, побуждающих к корректировке профессиональной деятельности; 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: правила и технику безопасности обслуживания потребителей ; нормы и правила охраны труда и техники безопасности в избранной сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Умеет: применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей ; применять нормы и правила охраны труда и техники безопасности на предприятиях избранной сферы профессиональной деятельности.</p> <p>Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителей; по использованию основных методов защиты производственного персонала и населения от воздействий аварий, катастроф, стихийных бедствий.</p>

<p>ОПК-8</p>	<p>Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<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 потребителями	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Знает: специфику технологических процессов основных и дополнительных услуг санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта[7]; функциональное значение инженерной службы санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта[8]; элементы имиджа санаторно-курортного комплекса[9]; виды деятельности и функции подразделений службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах[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; методы организации предпринимательской деятельности при формировании и продвижении гостиничного продукта, технологии продаж; понятие культурных различий и виды их влияния на модели управления гостиничных предприятий; понятие, сущность, классификацию, специфику курортно-рекреационных ресурсов для формирования

комплексного гостиничного продукта; 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; подходы к формированию и продвижению гостиничного продукта; специфику технологических процессов основных и дополнительных услуг гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта; элементы фирменного стиля в структуре гостиничного продукта; технологии проектирования и реализации гостиничного продукта или конкретной услуги

Умеет: разрабатывать алгоритм стандартизированной процедуры оказания дополнительных услуг в структуре санаторно-курортных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения; 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; 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; применять технологии предпринимательской деятельности при формировании, продвижении гостиничного продукта с учетом специфики региона;; выявить культурные различия, влияющие на модель управления гостиничных предприятий; проводить оценку курортно-рекреационных ресурсов территорий для развития гостиничной инфраструктуры; 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; изучать модели удовлетворенности потребителей гостиничных услуг и разрабатывать инновационные гостиничные продукты; разрабатывать алгоритм стандартизированной процедуры оказания дополнительных услуг в структуре гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения; разрабатывать элементы фирменного стиля в структуре гостиничного продукта; разрабатывать и продвигать гостиничные продукты в соответствии с требованиями потребителя и национальных стандартов. Имеет практический опыт: 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; 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; 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; организации предпринимательской деятельности для развития гостиничной инфраструктуры; решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий; оценки курортно-рекреационного потенциала территории для повышения качества гостиничного продукта; 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 потребителя; формировать

			<p>гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя; разработки технологических процессов обеспечения бесперебойного функционирования инженерного оборудования гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта; исследовательской деятельности в области создания стандартизированных процедур обслуживания клиентов гостиничных и туристских комплексах; разработки и осуществления технологических процессов деятельности вспомогательных служб и оказания дополнительных услуг гостиничных комплексов при формировании гостиничного продукта, с учетом категории средства размещения; 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	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	Знает: виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности; основные понятия, типы и виды информационных технологий и программных продуктов, формирующих документооборот в индустрии гостеприимства; методику планирования и анализа туристской и гостиничной деятельности на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; 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; эффективно использовать информационные технологии в профессиональной деятельности предприятий индустрии гостеприимства; осуществлять основные операции финансовой деятельности на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; 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; поиска и обработки информации, выполнения профессиональных действий по документообороту на гостиничном предприятии на основе профессиональных программных продуктов; использования приемов и методов экономического анализа для оценки финансово – хозяйственной деятельности предприятий туризма и гостиничного сервиса на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; 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; технологии организации питания на предприятиях общественного питания, входящих в структуру гостиничного предприятия; понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий; 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; организовать питание туристов в зависимости от категории гостиничного предприятия; использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий;</p>

		<p>адаптировать и развивать инновационные технологии обслуживания для различных структурных подразделений гостиничного предприятия;</p> <p>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; составления меню и типами организации питания в зависимости от категории гостиницы и типа предприятия питания;</p> <p>продвижения и продажи гостиничного продукта или отдельных услуг с использованием информационных технологий; 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 в санаторно-курортных комплексах[11]; виды корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания санаторно-курортных комплексов[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; запросы, потребности и ключевые ценности основных категорий потребителей гостиничных услуг; спецификацию и методику внедрения внутренних стандартов предприятия на основе международных и национальных стандартов в сфере гостиничного сервиса; основные теории мотиваций, используемые при создании корпоративной культуры; основные нормативные документы регулирующие разработку корпоративных стандартов и регламентов на международном и российском уровнях

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; технологию внедрения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на гостиничном предприятии; 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 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; разработки корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса; 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
ПК-6	способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности		<p>Знает: прикладные способы изучения инфраструктуры санаторно-курортных комплексов[13]; способы организации 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: прикладным путем изучать инфраструктуру санаторно-курортных комплексов; проводить прикладные исследования по организации санаторно-</p>

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: анализа инфраструктуры санаторно-курортных комплексов; сбора первичных данных для разработки проекта 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>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]; 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; этапы разработки внутренних стандартов обслуживания согласно 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; спецификацию инженерной службы 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

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; 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; методику проведения оценки гостиничного предприятия на соответствие категории согласно системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ; разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования вспомогательных служб гостиницы согласно системе классификации; разрабатывать стандартизированные процедуры инженерно-технологического обслуживания оборудования гостиничного предприятия согласно системе классификации; проводить оценку категории номерного фонда на соответствие системе классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ
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 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 гостиничного предприятия и отдельных его служб на соответствие средства 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 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

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
Проектирование гостиничной деятельности												+	+			+										
Сервисология						+							+				+									
Правоведение		+								+						+										
Психодиагностика			+																							
Речевая коммуникация			+	+																						
Страноведение	+				+																					
Экономика		+							+						+											
История	+				+																					
Физическая культура							+																			
Историко-культурное наследие региона	+				+																					
Социально-экономическая география современного мира		+			+																					

Концепции современного естествознания	+	+																																			
Основы медицинских знаний						+		+																													
Конфликтология			+			+																															
Культурология	+				+																																
Безопасность жизнедеятельности									+													+															
Организация гостиничного дела										+	+			+																							
Русский язык и культура речи				+																																	
Системы бронирования и резервирования	+											+										+															
Мировая культура и искусство	+					+																															
Политология			+			+																															
Введение в гостеприимство	+						+																														

Деловой иностраный язык					+																								
Иностранный язык (второй)					+																								
Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства								+			+																		
Философия						+																							
Организация службы безопасности в гостинице																													
Цифровые технологии и методы статистической обработки данных																													
Управление качеством																													
Менеджмент																													
Маркетинг																													
Информатика																													

Иностраный язык			+																			
Математика	+																					
Психология			+		+																	
Социология		+	+																			
Экология							+				+											
Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства			+		+											+						
Экономика в туризме и гостиничном бизнесе																	+					+
Организация обслуживания в гостиницах			+													+		+				
Организация предпринимательской деятельности		+														+			+			
Мировая индустрия владения отдыхом					+																	+

Практикум по виду профессиональной деятельности		+				+																+					+				
Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями		+	+																									+			
Инновации в гостиничном сервисе		+															+	+	+												
Организация культурно-досуговой деятельности																	+	+													
Стандартизация и сертификация гостиничных услуг																												+			+
Мировое гостиничное хозяйство																													+		
Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации																														+	

Гастрономические традиции мира			+		+																																										
Визово-регистрационное обеспечение в туризме		+		+																																											
Туристские формальности		+		+																																											
Организация административно-хозяйственной службы гостиницы					+											+																															
Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах					+											+																															
Современные концепции организации гостиничной инфраструктуры																																														+	+
Инфраструктура санаторно-курортных комплексов																																												+	+		

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.