

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ващенко Андрей Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.01.2021 16:14:17
Уникальный программный ключ:
51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОЛГОГРАДСКИЙ ИНСТИТУТ БИЗНЕСА»**

**Рабочая программа и методические рекомендации по прохождению
производственной практики**

(Тип производственной практики: сервисная практика)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
(шифр, наименование полностью)

Вид бакалавриата: бакалавриат
(академический, прикладной)

Направленность /профиль: Сервис в индустрии гостеприимства
(наименование полностью)

Форма обучения	Курс	Сроки	Всего часов	Трудоемкость зач.ед.
Очная форма обучения	4	5 2/6 недели	144	4
Заочная форма обучения (полный срок)	4	5 2/6 недели	144	4
Заочная форма обучения (на базе СПО)	4	5 2/6 недели	144	4
Заочная форма (на базе ВПО)	4	5 2/6 недели	144	4

Волгоград, 2020

Рабочая программа и методические рекомендации по прохождению производственной (сервисной) практики

(наименование практики согласно учебному плану)

Составлено

Ученая степень *К.с.н.*

Ученое звание *доцент*

Должность *доцент*

Ф.И.О. *Чернявская Екатерина Юрьевна*

1. Цели и задачи практики

Целями **производственной (сервисной) практики** являются приобретение практических навыков и знаний при прохождении практики на предприятиях различного типа сервисного обслуживания (консалтинговых структурах, рекрутинговых, тренинговых компаниях, полиграфических и рекламных фирмах, компаниях маркетинговой специализации, сервисных службах автосалонов, компаний по продаже, обслуживанию и ремонту техники различного назначения, служб бытового обслуживания населения), где студенты могут закрепить свои имеющиеся знания и собрать исследовательский материал.

Тип производственной практики: сервисная.

Задачами производственной практики (сервисной) являются изучение нормативных и методических материалов, фундаментальной и периодической литературы по вопросам, предусмотренным программой практики; анализ деятельности организации по разделам, указанным в программе практики.

Данные задачи производственной практики (сервисной) соотносятся со следующими видами и задачами профессиональной деятельности, определяемыми ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (бакалавриат, направленность (профиль) Сервис в индустрии гостеприимства):

Типами профессиональной деятельности бакалавров являются:

- организационно-управленческий;
- проектный;
- технологический
- сервисный;
- исследовательский.

Бакалавр по направлению подготовки 43.03.01 Сервис должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

организационно-управленческая деятельность:

✓ Участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, выбор оптимальных организационных решений;

✓ Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания

технологическая деятельность:

✓ Применение современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

сервисная деятельность:

✓ Разработка процесса предоставления услуг, в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших технологий

проектная деятельность:

✓ Проектирование процессов предоставления услуг сервисного предприятия, разработка решений по мониторингу и управлению качеством услуг

исследовательская деятельность:

✓ Участие в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

2. Место практики в структуре ОПОП ВО

Производственная практика (сервисная) базируется на изучении следующих дисциплин:

История России	УК-1; УК-5; ПК-11
Философия	УК-1; УК-5; ПК-11
Иностранный язык	УК-4; УК-5; ОПК-8; ПК-3
Всеобщая история	УК-1; УК-5; ПК-11
Социология и психология	УК-3; ОПК-8; ПК-3
Математика	УК-1; УК-5; ПК-8
Теория вероятности	УК-1; УК-5; ПК-8
Экология	УК-8; ОПК-9
Инновации в гостиничной и туристической сфере	ОПК-2; ОПК-5; ПК-1; ПК2
Микроэкономика	УК-2; ОПК-5; ПК-6
Макроэкономика	УК-2; ОПК-5; ПК-6
Тенденции развития туризма и гостеприимства в России и за рубежом	ОПК-2; ОПК-5; ПК-1; ПК2
Статистика сферы услуг	ОПК-5; ПК-8
Безопасность жизнедеятельности	УК-8; ОПК-7; ПК-8
Бухгалтерский учет и анализ	ОПК-2; ОПК-5; ПК-6
Управление проектами	УК-2; ОПК-2; ПК-9; ПК-10
Маркетинг в сервисе	ОПК-4; ПК-3; ПК-12
Менеджмент в сфере услуг	ОПК-2; ПК-3; ПК-12
Сервисная деятельность	ОПК-2; ПК-14
Финансы хозяйствующих субъектов в сфере индустрии гостеприимства	ОПК-2; ОПК-5; ПК-14
Экономика труда	ОПК-5; ПК-1
Экономика гостеприимства	ОПК-5; ПК2; ПК-12; ПК-14
Бизнес-планирование в сервисе	ОПК-2; ОПК-5; ПК-5
Физическая культура и спорт	УК-7
Региональная экономика	ОПК-5; ПК-6
Психология бизнеса	УК-6; ПК-3
Индустрия туризма и гостеприимства в России и за рубежом	ОПК-2; ОПК-5; ПК2; ПК-14
Технология внутреннего и выездного туризма	УК-4; ПК-7; ПК-13
Информатика	УК-4; ОПК-1; ПК-7
Логистика	ОПК-2; ОПК-5; ПК2
Концепции современного естествознания	УК-1; УК-8; ПК-11
Информационные технологии в сервисе	УК-4; ОПК-1; ПК-7
Введение в направление подготовки	ОПК-2; ОПК-5; ПК-14
Страхование в сервисной деятельности	ОПК-2; ОПК-5; ПК-6; ПК-12
Управление персоналом в сфере сервиса	УК-3; УК-4; УК-6; ОПК-2; ПК-1
Экономика предприятий (организаций) сферы услуг	ОПК-2; ОПК-5; ПК-12
Основы потребительского поведения	УК-4; ОПК-2; ОПК-3; ПК-3
Стандартизация и контроль качества услуг	ОПК-3; ПК-7; ПК-13
Технология продвижения и продаж в сфере услуг	ОПК-1; ПК-7; ПК-13
Управление качеством в сервисной деятельности	ОПК-2; ОПК-3; ПК-7; ПК-13
Правовое регулирование профессиональной деятельности	УК-4; ОПК-6; ОПК-10; ПК-11
Элективные дисциплины по физической культуре и спорту	УК-7
Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса	УК-4; ОПК-2; ОПК-5

Коммуникационный менеджмент	УК-4; ОПК-2; ОПК-5
Профессиональная этика в сервисной деятельности	УК-6; ОПК-10; ПК-3
Психодиагностика и психологический практикум	УК-6; ОПК-10; ПК-3
Ценообразование в системе сервиса	ОПК-2; ОПК-5; ПК-12
Экономика сферы услуг	ОПК-2; ОПК-5; ПК-12
Технология ресторанного сервиса	ОПК-1; ПК-7; ПК-13
Технология продукции общественного питания	ОПК-1; ПК-7; ПК-13
Профессиональный иностранный язык	УК-4; УК-5; ОПК-8; ПК-3
Международные деловые коммуникации	УК-4; УК-5; ОПК-8; ПК-3
Налоговое планирование на предприятиях сервиса	ОПК-5; ПК-5
Налоговый учет на предприятиях сервиса	ОПК-5; ПК-5

Изучение данных дисциплин готовит обучающихся к освоению профессиональных навыков и умений, и помогает приобрести «входные» компетенции:

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;

ОПК- 5 способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

ОПК- 6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса;

ОПК- 7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

ОПК- 8 Способен осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

ОПК- 9 Способен организовывать экологически безопасную деятельность в повседневной жизни и в профессиональной сфере;

ОПК- 10 Способен решать задачи ведения экономической и хозяйственной деятельности с учетом нормативного правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности;

ПК-1 Способен организовывать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства

ПК-2 Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-3 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

ПК-4 Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-5 Способен осуществлять разработку текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов

ПК-6 Способен анализировать финансово-экономическую информацию для принятия решений в профессиональной деятельности

ПК-7 Способен внедрять и использовать современные технологии ресторанного обслуживания

ПК-8 Способен использовать знания основных законов естественнонаучных дисциплин для обеспечения качества и безопасности потребительских товаров

ПК-9 Способен проектировать услуги сервисного предприятия

ПК-10 Способен управлять проектами и изменениями в гостиничном комплексе

ПК-11 Способен самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта

ПК-12 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ПК-13 Способен применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг

ПК-14 Способен к диверсификации сервисной деятельности

ПК-15 Способен проводить экспертное исследование и диагностику объектов сервиса

3. Формы и способы проведения практики

Формой проведения производственной практики (сервисной) для студентов очной формы обучения является дискретная (по периодам проведения). Согласно Учебному плану очной формы обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис производственная практика проводится путем сочетания в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодом учебного времени для проведения теоретических занятий.

Непрерывная форма проведения производственной практики (сервисной) предусмотрена только для студентов заочной формы обучения. Согласно Учебному плану заочной направления подготовки 43.03.01 Сервис производственная практика проводится путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практики.

АНО ВО «Волгоградский институт бизнеса». Рабочая программа и методические рекомендации по прохождению производственной практики (сервисной) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, бакалавриат, направленность (профиль) Сервис в индустрии гостеприимства. Е.Ю. Чернявская
Страница 6 из 69

Проведение производственной практики (сервисной) дискретно для студентов заочной формы обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис может быть установлена только в соответствии с Индивидуальным учебным планом обучающегося.

Способами проведения производственной практики (сервисной) являются стационарный и выездной.

Стационарной является практика, проводимая в АНО ВО «Волгоградский институт бизнеса» либо в профильной организации, расположенной на территории г. Волгограда. При прохождении стационарной практики проезд к месту проведения практики и обратно не оплачивается, дополнительные расходы, связанные с проживанием вне места постоянного жительства (суточные), не возмещаются.

Выездной является практика, которая проводится за пределами г. Волгограда. Выездная производственная практика может проводиться в полевой форме в случае необходимости создания специальных условий для ее проведения. При проведении выездных производственных практик обучающихся порядок оплаты проезда к месту проведения практики и обратно, а также дополнительные расходы, связанные с проживанием вне места постоянного жительства (суточные), за каждый день практики, включая нахождение в пути к месту практики и обратно, устанавливаются локальным нормативным актом организации.

4. Базы практики

Базами производственных практик (сервисной) являются предприятия различного типа сервисного обслуживания (консалтинговых структурах, рекрутинговых, тренинговых компаниях, полиграфических и рекламных фирмах, компаниях маркетинговой специализации, сервисных службах автосалонов, компаний по продаже, обслуживанию и ремонту техники различного назначения, служб бытового обслуживания населения).

Бакалавры проходят практику по направлению Института на основе договоров с предприятиями, организациями, кредитными и страховыми организациями.

В процессе прохождения практики обучающиеся находятся на рабочих местах и выполняют часть обязанностей штатных работников, как внештатные работники, а при наличии вакансии практикант может быть зачислен на штатную должность с выплатой заработной платы. Зачисление обучающегося на штатные должности не освобождает их от выполнения программы практики.

5. Роль производственной практики (сервисной) в освоении ОПОП ВО

Прохождение производственной практики (сервисной) формирует у обучающихся компетенции в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 08 июня 2017 №514, а именно:

Производственная (сервисная) практика нацелена на формирование универсальных компетенций:

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

АНО ВО «Волгоградский институт бизнеса». Рабочая программа и методические рекомендации по прохождению производственной практики (сервисной) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, бакалавриат, направленность (профиль) Сервис в индустрии гостеприимства. Е.Ю. Чернявская
Страница 7 из 69

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

Производственная (сервисная) практика нацелена на формирование общепрофессиональных компетенций:

ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;

ОПК- 5 способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

ОПК- 6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса;

ОПК- 7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

ОПК- 8 Способен осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

ОПК- 9 Способен организовывать экологически безопасную деятельность в повседневной жизни и в профессиональной сфере;

ОПК- 10 Способен решать задачи ведения экономической и хозяйственной деятельности с учетом нормативного правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности;

Производственная (сервисная) практика нацелена на формирование профессиональных компетенций:

ПК-1 Способен организовывать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства

ПК-2 Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-3 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

ПК-4 Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПК-5 Способен осуществлять разработку текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов

ПК-6 Способен анализировать финансово-экономическую информацию для принятия решений в профессиональной деятельности

ПК-7 Способен внедрять и использовать современные технологии ресторанного обслуживания

ПК-8 Способен использовать знания основных законов естественнонаучных дисциплин для обеспечения качества и безопасности потребительских товаров

ПК-9 Способен проектировать услуги сервисного предприятия

ПК-10 Способен управлять проектами и изменениями в гостиничном комплексе

ПК-11 Способен самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта

ПК-12 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ПК-13 Способен применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг

ПК-14 Способен к диверсификации сервисной деятельности

ПК-15 Способен проводить экспертное исследование и диагностику объектов сервиса.

Перечисленные компетенции формируются в процессе **индикаторов достижения компетенций (ИД):**

Универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
1	2
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИД-1 УК-1 Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки. ИД-2УК-1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. ИД-3 УК-1 Выявляет естественнонаучную сущность проблем, возникающих в ходе профессиональной деятельности и привлечь для их решения соответствующий физико-математический аппарат.
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	ИД-1 УК-2 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач ИД-2 УК-2 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений ИД-3 УК-2 Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время ИД-4 УК-2 Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта

<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>ИД-1 УК-3 Эффективно использует стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. ИД-2 УК-3 Учитывает особенности поведения групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности. ИД-3 УК-3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. ИД-4 УК-3 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды</p>
<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>ИД-1 УК-4 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. ИД-2УК-4 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. ИД-3УК-4 Способен осуществлять коммуникацию на иностранном языке в ситуациях академического и профессионального общения в интернациональной среде с пониманием культурных, языковых и социально-экономических различий.</p>
<p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>ИД-1 УК-5 Умеет различать уровни познания, понимает, что собой представляет мировоззрение, как оно формируется и по каким основаниям может быть типологизировано, способен ставить философские вопросы и видеть возможные направления их решения. ИД-2УК-5 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира.</p>
<p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>ИД-1 УК-6 Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. ИД-2УК-6 Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p>
<p>УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>ИД-1ук-7 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни</p>

УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	ИД-1 УК-8 Обеспечивает безопасность на рабочем месте в условиях воздействия вредных производственных факторов. ИД-2УК-8 Обеспечивает безопасность на рабочем месте в условиях воздействия опасных производственных факторов ИД-3УК-8 Готов принимать участие в оказании первой помощи при травмах и вне-
--	--

Общепрофессиональными компетенциями (ОПК) и индикаторы их достижения:

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
1	2
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИД-1 ОПК-1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса ИД-2 ОПК-1 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сферу сервиса ИД-3 ОПК-1 Использует основные программные продукты в сервисной деятельности ИД-4 ОПК-1 Применяет на практике знания об основных методах, способах и средствах получения, хранения и переработки информации в целях реализации функций профессиональной деятельности, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией, способен работать с информацией в глобальных компьютерных сетях
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-1 ОПК-2 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организации сферы сервиса ИД-2 ОПК-2 Применяет современные методы управления персоналом, участвует в процессах планирования и оптимизации структуры персонала организации ИД-3 ОПК-2 Участвует в разработке, обосновании и внедрении проектов совершенствования системы и технологии управления персоналом и организации в целом (в том числе в кризисных ситуациях) ИД-4 ОПК-2 Внедряет в практику отечественный и зарубежный опыт управления и оценивает эффективность внешнеэкономической деятельности организаций сферы сервиса ИД-5 ОПК-2 Организует процесс оказания услуг, проводит выбор ресурсов с учетом требований потребителей в отдельных сферах сервиса ИД-6 ОПК-2 Разрабатывает технологии процесса сервиса, развивает системы клиентских отношений в отдельных сферах сервиса
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-1 ОПК-3 Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ИД-2 ОПК-3 Осуществляет оказание сервисных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию ИД-3 ОПК-3 Внедряет основные положения системы

	менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИД-1 ОПК-4 Решает задачи, связанные с рыночным поведением организации в контексте ситуации на рынке, целей бизнеса, интересов потребителей и общества в целом ИД-2 ОПК-4 Осуществляет продажи продукта сервисной деятельности, в том числе, с помощью онлайн-технологий ИД-3 ОПК-4 Осуществляет продвижение услуг сферы сервиса по основным направлениям, в том числе, в сети Интернет
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организации избранной сферы профессиональной деятельности	ИД-1 ОПК-5 Применяет принципы и методику макроэкономического анализа при обосновании механизмов и закономерностей ИД-2 ОПК-5 Применяет теоретические и методологические знания о принципах, законах и механизмах рыночной экономики на уровне микроэкономических субъектов ИД-3 ОПК-5 Оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели предприятий сервиса ИД-4 ОПК-5 Осуществляет текущее и перспективное экономическое планирование деятельности подразделений предприятий сферы сервиса ИД-5 ОПК-5 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия оптимальных решений при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-6 Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ в сфере сервиса	ИД-1 ОПК-6 Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области ИД-2 ОПК-6 Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности ИД-3 ОПК-6 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг в сфере сервиса ИД-4 ОПК-6 Владеет знанием принципов построения систем документации и документооборота на предприятиях и в соответствии с этим грамотно составляет документы, а также выбирает предпочтительный стиль делового общения
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИД-1 ОПК-7 Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности положений КЗоТ, регулирующих ОТ и ТБ; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания ИД-2 ОПК-7 Организует соблюдение норм охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности

ОПК-8 Способен осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ИД-1ОПК-8 Конструирует коммуникативный процесс в зависимости от национальной, религиозной, этнической принадлежности собеседника, устраняет коммуникативные барьеры ИД-2 ОПК-8 Ведет переговоры, осуществляет деловую переписку, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, предотвращает и погашает конфликты в коллективе
ОПК-9 Способен организовывать экологически безопасную деятельность в повседневной жизни и в профессиональной сфере	ИД-1 ОПК-9 Применяет знания экологических правил при анализе различных видов хозяйственной деятельности ИД-2ОПК-9 Использует элементы системного подхода в объяснении сложных природных явлений, демографических проблем и взаимоотношений природы и общества
ОПК-10 Способен решать задачи ведения экономической и хозяйственной деятельности с учетом нормативного правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности	ИД-1 ОПК-10 Определяет необходимый набор мер охраны интеллектуальных прав сервисного предприятия с учетом особенностей его деятельности ИД-2ОПК-10 Составляет договоры об использовании интеллектуальных прав в профессиональной деятельности

Профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими видам профессиональной деятельности:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
1	2
Тип задач профессиональной деятельности организационно-управленческий	
ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	ИД-1ПК-1 Определяет цели и задачи деятельности сервисного предприятия, перспективы его развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка ИД-2ПК-1 Осуществляет руководство трудовым коллективом сервисного предприятия или его подразделения, хозяйственными и финансово-экономическими процессами сервисного предприятия
ПК-2 Способен управлять	ИД-1ПК-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации,

<p>ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>мотивации и координации деятельности подразделений организаций сферы сервиса ИД-2ПК-2 Осуществляет контроль деятельности подразделений организаций сферы сервиса ИД-3ПК-2 Проводит оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале ИД-4ПК-2 Планирует текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ИД-5ПК-2 Формирует системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса ИД-6ПК-2 Координирует и контролирует деятельность департаментов (служб, отделов)</p>
<p>ПК-3 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</p>	<p>ИД-1ПК-3 Выделяет факторы влияния для выделенного типа потребителей, определяет модель их поведения ИД-2ПК-3 Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</p>
<p>ПК-4 Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>ИД-1ПК-4 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса ИД-2ПК-4 Организует службы внутреннего контроля; контроля за функционированием системы внутреннего распорядка; контроля исполнения персоналом принятых решений; контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений; контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта ИД-3ПК-4 Выявляет проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
<p>ПК-5 Способен осуществлять разработку текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов</p>	<p>ИД-1ПК-5 Определяет необходимую структуру и содержание туристического продукта ИД-2ПК-5 Осуществляет руководство разработкой текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг ИД-3ПК-5 Выделяет социальное значение контакта в сервисной деятельности, осуществляет</p>

	взаимоотношения и выполняет профессиональные функции в отдельных сферах сервиса
ПК- 6 Способен анализировать финансово-экономическую информацию для принятия решения в профессиональной деятельности	ИД-1ПК-6 Осуществляет сбор и анализ данных о затратах предприятия и его подразделениях ИД-2ПК- 6 Участвует в составлении сметы и формировании стоимости гостинично-ресторанных услуг ИД-3ПК-6 Осуществляет организацию и планирование работы гостиничных сетей и холдингов
ПК- 7 Способен внедрять и использовать современные технологии ресторанного обслуживания	ИД-1 ПК-7 Выбирает оптимальные ресурсы и технические средства для формирования, реализации и продвижения ресторанного продукта
ПК-8 Способен использовать знания основных законов естественнонаучных дисциплин для обеспечения качества и безопасности потребительских товаров	ИД-1 ПК-8 Оценивает соответствие товарной информации требованиям нормативной документации, применяет методы контроля безопасности товаров и исключения причин возникновения опасностей, связанных с нарушением технологического процесса на всех этапах товародвижения товаров
Тип задач профессиональной деятельности проектный	
ПК-9 Способен проектировать услуги сервисного предприятия	ИД-1 ПК-9 Оценивает результаты деятельности сервисного предприятия ИД-2 ПК-9 Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия, владеет методами проектирования процесса предоставления услуг ИД-3 ПК-9 Разрабатывает бизнес-планы внедрения новых видов услуг
ПК-10 Способен управлять проектами и изменениями в гостиничном комплексе	ИД-1ПК-10 Обеспечивает управление разработкой и реализацией проектов, направленных на развитие и повышение конкурентоспособности гостиничного комплекса ИД-2ПК-10 Подбирает оптимальный методический инструментарий проектирования в профессиональной деятельности на основе анализа собранной информации; обобщает и оценивает результаты исследований актуальных проблем организации процесса обслуживания
ПК-11 Способен самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта	ИД-1 ПК-11 Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для решения задач проектирования гостинично-ресторанного продукта
ПК - 12 Способен осуществлять	ИД-1 ПК-12 Осуществляет мониторинг

исследование рынка, организовать продажи и продвижение сервисных продуктов	рынка сервисных услуг, изучение рынка, потребителей, конкурентов
Тип задач профессиональной деятельности технологический	
ПК-13 Способен применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг	ИД-1 ПК-13 Используются технологические процессы при предоставлении сервисных услуг для обслуживания клиентов ИД-2 ПК-13 Обосновывает и разрабатывает технологии процесса сервиса, выбирает ресурсы и технические средства для их реализации
Тип задач профессиональной деятельности сервисный	
ПК-14 Способен к диверсификации сервисной деятельности	ИД-1 ПК-14 Осуществляет процесс перехода в новую сферу производственных отношений, куда вносит более эффективный менеджмент и новый способ управления сервисной деятельностью фирмы
Тип задач профессиональной деятельности исследовательский	
ПК-15 Способен проводить экспертное исследование и диагностику объектов сервиса	ИД-1 ПК-15 Разрабатывает и проводит исследования в индустрии гостеприимства и в сервисной деятельности

6. Структура и содержание практики

Общая трудоемкость производственной практики (сервисной) составляет 4 зачетных единиц, 144 часа.

№ п/п	Содержание	Всего часов
1	Организационно-управленческий раздел	
1.1.	Характеристика типа и структуры базы практики.	14
1.2.	Характеристика материально-технической базы практики. Соответствие оборудования требованиям.	14
1.3	Нормативно-правовое обеспечение трудовой деятельности сотрудников базы практики (прием на работу, увольнение, порядок предоставления отпусков, тарификация).	14
2	Проектный раздел	
2.1.	Рассмотреть основные требования, предъявляемые к специалисту по сервисным услугам.	14
2.2.	Выявить необходимость совершенствования взаимодействия с потребителями на исследуемом предприятии	14
3	Технологический раздел	
3.1.	Основные направления деятельности, традиции, правила внутреннего распорядка, права и обязанности сотрудников.	14
4	Сервисный раздел	
4.1.	Изучить и дать характеристику мероприятий, проводимых сервисным предприятием с целью повышения культуры обслуживания клиентов, отметить в характеристике предприятия.	14
4.2	Изучить и дать характеристику коммуникаций специалиста по	14

	сервисным услугам (студент-практикант) и клиента в процессе производства и реализации сервисных услуг предприятия. В случае выявления коммуникационных барьеров, выявить причины их возникновения и мероприятия по устранению и предупреждению.	
5	Исследовательский	
5.1.	Составить отчет о прохождении практики. Привести аргументы необходимости развития сервиса в индустрии гостеприимства, на примере любого региона России	14
5.2.	<i>Выполнить индивидуальное задание.</i> Выбрать тему индивидуального задания из перечня предоставляемых руководителем и описать.	18
Всего часов/з.е.		144/4

Задания для подготовки отчета по сервисной практике

1. Пройти инструктаж по технике безопасности.
2. Характеристика типа и структуры базы практики.
3. Характеристика материально-технической базы практики. Соответствие оборудования требованиям.
4. Выявить необходимость совершенствования взаимодействия с потребителями на исследуемом предприятии
5. Изучить и дать характеристику коммуникаций специалиста по туристским услугам (студент-практикант) и клиента в процессе производства и реализации сервисных услуг в индустрии гостеприимства. В случае выявления коммуникационных барьеров, выявить причины их возникновения и мероприятия по устранению и предупреждению.
6. Изучить и дать характеристику мероприятий, проводимых сервисным предприятием с целью повышения культуры обслуживания клиентов, отметить в характеристике предприятия.
7. Нормативно-правовое обеспечение трудовой деятельности сотрудников базы практики (прием на работу, увольнение, порядок предоставления отпусков, тарификация).
8. Основные направления деятельности, традиции, правила внутреннего распорядка, права и обязанности сотрудников.
9. Привести аргументы необходимости внедрения предложенного экскурсионного маршрута
10. Рассмотреть основные требования, предъявляемые к специалисту по туристским услугам.
11. Составить отчет о прохождении практики

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы на практике

Для прохождения производственной практики (сервисной) обучающимся необходимо:

- ознакомиться с Положением о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, утвержденное ректором АНО ВО «Волгоградский институт бизнеса» 24.05.2019г. (предоставляется обучающимся на инструктаже по практике руководителем практики от вуза);
- ознакомиться с данной Программой и методическими рекомендациями по прохождению практики;
- ознакомиться с образцами заполнения форм отчетной документации по практике (дневник практики, отчет о практике, отзыв руководителя от предприятия,

договор об организации и проведении практики обучающихся). Данные документы предоставляются обучающимся на инструктаже по практике руководителем практики от вуза.

Организация сервисной практики направлена на обеспечение непрерывности и последовательности процесса овладения обучающимися основ профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к уровню подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис» (профиль «Сервис в индустрии гостеприимства»).

Общее руководство сервисной практикой осуществляется кафедрой финансово-экономических дисциплин. Руководство сервисной практикой конкретного обучающегося осуществляют преподаватели выпускающей кафедры.

Для более глубокого изучения и анализа различных аспектов оказания туроператорских и турагентских услуг каждому обучающемуся выдается индивидуальное задание в соответствии с конкретным содержанием практики и с учетом специфики предприятия и будущей профессиональной деятельности.

Во время прохождения практики обучающийся работает над отчетом по практике в соответствии с данной программой.

Требования, предъявляемые к отчёту, и порядок сдачи отчёта по сервисной практике выпускающую кафедру дневник и отчёт по сервисной практике, пройденной на предприятии сферы туризма в соответствии с заключённым договором. Дневник по сервисной практике должен содержать всю необходимую информацию, заверен подписями руководителей практики от предприятия и кафедры вуза, печатью предприятия, на котором проходила практика.

Отчет по сервисной практике по направлению 43.03.01 «Сервис» должен включать следующие разделы:

- титульный лист с подписями обучающегося, руководителя практики от организации и от университета;
- содержание отчёта с указанием страниц начала разделов и подразделов;
- введение;
- разделы основной части;
- заключение;
- список используемых источников;
- приложения (если таковые имеются).

Во *введении* обучающийся отражает значение туроператорских, турагентских и экскурсионных фирм в организации деятельности современной сферы туризма, раскрывает проблемы, имеющие место в представленных предприятиях, указывает цели и задачи сервисной практики.

Рекомендуемый объем введения: 1-2 печатных страницы формата А4.

Основная часть:

1. Характеристика типа и структуры базы практики.
2. Характеристика материально-технической базы практики. Соответствие оборудования требованиям.
3. Выявить необходимость совершенствования взаимодействия с потребителями на исследуемом предприятии
4. Изучить и дать характеристику коммуникаций специалиста по сервисным услугам (студент-практикант) и клиента в процессе производства и реализации сервисных услуг предприятия. В случае выявления коммуникационных барьеров, выявить причины их возникновения и мероприятия по устранению и предупреждению.
5. Изучить и дать характеристику мероприятий, проводимых сервисным предприятием с целью повышения культуры обслуживания клиентов, отметить в характеристике предприятия.

6. Нормативно-правовое обеспечение трудовой деятельности сотрудников базы практики (прием на работу, увольнение, порядок предоставления отпусков, тарификация).

7. Основные направления деятельности, традиции, правила внутреннего распорядка, права и обязанности сотрудников.

8. Привести аргументы необходимости внедрения предложенного экскурсионного маршрута

9. Рассмотреть основные требования, предъявляемые к специалисту по сервисным услугам.

Количество разделов, приведённое выше в конкретном отчёте того или иного обучающегося может корректироваться.

Заключение содержит краткое описание работы, выполненной обучающимся в ходе сервисной практики по направлению 43.03.01 «Сервис», а также выводы и предложения (рекомендации), к которым пришел обучающийся в результате ее прохождения. Выводы и предложения должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности разработок. Рекомендуемый объем заключения: 1-2 печатных страницы формата А4.

Список используемых источников информации должен содержать перечень литературных источников, правовых актов, источников статистических данных и иных опубликованных документов и материалов, использованных при написании отчёта по практике. Каждому источнику присваивается порядковый номер и приводятся его выходные данные. Список используемых источников располагается в алфавитном порядке. Количество источников должно быть не менее 10.

Приложение. В этот раздел рекомендуется выносить справочные и аналитические материалы, связанные с процессом выполнения работ по практике, которые способствуют пониманию излагаемого материала, но которые по тем или иным причинам (например, из-за большого объема) нецелесообразно включать в основную часть отчета. В этом случае в тексте делается сноска на соответствующее приложение.

В приложения рекомендуется включать:

- документы, таблицы, другие материалы, на которые есть ссылки по тексту отчета, а также - фотоматериал (в распечатанном и электронном виде) и видеоматериал;
- образцы первичной документации предприятия представляются в заполненном виде (можно ксерокопии и фотоматериал).

Отчет должен быть написан грамотно и сжато. Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. Объем отчета от 15 страниц текста. Обучающийся должен грамотно ответить на все вопросы руководителя практики от факультета (кафедры).

8. Форма отчетности по итогам производственной практики

По итогам производственной практики (либо отдельных этапов практики) обучающийся представляет руководителю отчетную документацию:

Материал представляется в следующей последовательности:

1. Дневник по практике
2. Отзывы с базы практики (подписанная руководителем практики от предприятия и заверенная печатью)
3. Отчет по практике с приложениями
4. Копия договора об организации и проведении практики обучающихся.

5. Копия приказа о назначении руководителя практики от профильной организации, о прохождении инструктажа по соблюдению техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

Отчет по практике предоставляется в распечатанном виде с подписями руководителей от предприятий-баз практики (заверенными печатью) в течение трех дней с момента окончания практики.

Аттестация по итогам производственной практики осуществляется на основе оценки решения обучающимся задач практики, отзыва руководителей практики об уровне знаний и квалификации обучающегося. По результатам практики выставляется дифференцированная оценка.

**Показатели и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций
по итогам промежуточной аттестации**

Шкала и критерии оценивания формируемых компетенций
в результате прохождения сервисной практики
в процессе освоения образовательной программы

Оценка	Критерии оценки
Зачет с оценкой	
Отлично	Обучающийся демонстрирует знания и опыт, приобретенные в ходе прохождения сервисной практики, хорошее знание теоретического и фактического материала отчета. Грамотно и четко отвечает на вопросы руководителя практики. В результате следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне. Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне свидетельствует о высоких результатах.
Хорошо	Обучающийся демонстрирует знания и владения целостным представлением об основах сервисной практики, но допускает отдельные погрешности в ответе. В результате это подтверждает наличие сформированной компетенции на повышенном уровне. Присутствие сформированной компетенции на повышенном уровне следует оценить как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке.
Удовлетворительно	Обучающийся обнаруживает знания и практические навыки в объеме, необходимом для дальнейшего обучения. В результате следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне
Неудовлетворительно	Неудовлетворительная оценка выставляется обучающемуся, не выполнившему программу сервисной практики. В результате следует считать, что компетенция не сформирована, пороговый уровень не пройден. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах прохождения сервисной практики.

Сроки проведения аттестации в течение 3-х рабочих дней с момента окончания практики.

9. Фонд оценочных средств производственной практики (сервисной)

Фонд оценочных средств по производственной практике (сервисной) представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения и результатов освоения образовательной программы.

Компетенция	Код и наименование ПС	Код и наименование трудовой функции	Индикаторы достижения компетенции
<p>УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц</p>	<p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах <i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p>
		<p>Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6</p>	<p><i>Знает</i> Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <i>Умеет</i> Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</p>
	<p>33.008 Руководитель предприятия питания</p>	<p>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Основы организации деятельности предприятий питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания <i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний в трудовом коллективе <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p>

		Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6	<p><i>Знает</i> Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p><i>Умеет</i> Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон</p>
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p><i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p>
		Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6	<p><i>Знает</i> Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Умеет</i> Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
	33.008 Руководитель предприятия питания	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Трудовое законодательство Российской Федерации</p> <p><i>Умеет</i> Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>

		Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания</p> <p><i>Умеет</i> Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6	<p><i>Знает</i> Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p><i>Умеет</i> Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале</p>
		Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6	<p><i>Знает</i> Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p><i>Умеет</i> Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</p>
	33.008 Руководитель предприятия	Управление материальными ресурсами и	<p><i>Знает</i> Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p>

	питания	персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6	<p><i>Умеет</i> Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний в трудовом коллективе <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов)</p>
		Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6	<p><i>Знает</i> Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <i>Умеет</i> Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон</p>
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6	<p><i>Знает</i> Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах <i>Умеет</i> Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p>
		Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6	<p><i>Знает</i> Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур</p>

			<p>Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p> <p>Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников</p> <p>Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам</p> <p>Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</p>
	33.008 Руководитель предприятия питания	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6	<p><i>Знает</i></p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний в трудовом коллективе</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов)</p>
		Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6	<p><i>Знает</i></p> <p>Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций</p> <p>Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур</p> <p>Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами</p> <p>Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников</p> <p>Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам</p> <p>Разрешение проблемных ситуаций потребителей,</p>

			партнеров и заинтересованных сторон
<p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц</p>	<p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах <i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
		<p>Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6</p>	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <i>Умеет</i> Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Проведение встреч, переговоров и презентаций</p>

			гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон
	33.008 Руководитель предприятия питания	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Трудовое законодательство Российской Федерации Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания</p> <p><i>Умеет</i> Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний в трудовом коллективе</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов) Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>
		Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Основы организации деятельности предприятий питания Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p><i>Умеет</i> Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам</p>

			Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон
<p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц</p>	<p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии <i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
		<p>Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6</p>	<p><i>Знает</i> Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса <i>Умеет</i> Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка Организация контроля исполнения персоналом принятых решений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта</p>
	<p>33.008 Руководитель предприятия питания</p>	<p>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии <i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах</p>

			<p>Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний в трудовом коллективе</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов)</p>
		Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6	<p><i>Знает</i> Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания</p> <p><i>Умеет</i> Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания Организация контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг Выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности и для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6	<p><i>Знает</i> Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах</p> <p><i>Умеет</i> Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>

		<p>Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6</p>	<p><i>Знает</i> Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций <i>Умеет</i> Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</p>
	33.008 Руководитель предприятия питания	<p>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Теории мотивации и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии <i>Умеет</i> Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний в трудовом коллективе <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов)</p>
		<p>Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6</p>	<p><i>Знает</i> Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <i>Умеет</i> Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам</p>

			Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон
УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6	<p><i>Знает</i> Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах</p> <p><i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
		Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6	<p><i>Знает</i> Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p><i>Умеет</i> Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта</p>
	33.008 Руководитель предприятия питания	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6	<p><i>Знает</i> Основы организации деятельности предприятий питания</p> <p><i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов)</p>
		Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания</p> <p>Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p><i>Умеет</i> Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p>

			<p>Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений</p> <p>Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг</p>
<p>ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p>	<p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц</p>	<p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах</p> <p><i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
		<p>Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6</p>	<p><i>Знает</i> Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p><i>Умеет</i> Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</p>
	<p>33.008 Руководитель предприятия питания</p>	<p>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания</p> <p><i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p>
		<p>Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6</p>	<p><i>Знает</i> Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p>

			<p><i>Умеет</i> Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон</p>
<p>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц</p>	<p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных <i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
		<p>Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6</p>	<p><i>Знает</i> Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения <i>Умеет</i> Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Организация службы внутреннего контроля</p>

			<p>Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка</p> <p>Организация контроля исполнения персоналом принятых решений</p> <p>Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений</p> <p>Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта</p> <p>Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
	33.008 Руководитель предприятия питания	<p>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания</p> <p>Трудовое законодательство Российской Федерации</p> <p>Основы организации деятельности предприятий питания</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности j департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах</p> <p>Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов j (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p> <p>Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
		<p>Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p>Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Организация контроля исполнения персоналом принятых решений</p> <p>Организация контроля за выполнением</p>

			сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг Выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6	<i>Знает</i> Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения <i>Умеет</i> Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
		Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6	<i>Знает</i> Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <i>Умеет</i> Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	33.008 Руководитель предприятия питания	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6	<i>Знает</i> Основы организации деятельности предприятий питания <i>Умеет</i> Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов)

			Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
		Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6	<p><i>Знает</i> Принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания</p> <p><i>Умеет</i> Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Организация контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг Выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах</p> <p><i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка и планирование потребностей</p>

			<p>подразделения в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
	Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6		<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций</p> <p>Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур</p> <p>Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p> <p>Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников</p> <p>Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам</p> <p>Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</p>
	33.008 Руководитель предприятия питания	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6	<p><i>Знает</i></p> <p>Основы организации деятельности предприятий питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности j департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах</p> <p>Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов j (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия</p>

			<p>питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов)</p> <p>Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов)</p> <p>Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p> <p>Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
		<p>Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами</p> <p>В/02.6</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации, регулирующие деятельность предприятий питания</p> <p>Основы организации деятельности предприятий питания</p> <p>Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур</p> <p>Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами</p> <p>Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников</p> <p>Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам</p> <p>Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон</p>
<p>ОПК-5</p> <p>Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организации избранной сферы профессиональной</p>	<p>33.007</p> <p>Руководитель /управляющий</p> <p>гостиничного комплекса/сет и гостиниц</p>	<p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>В/01.6</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале</p>

деятельности		Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6	<p><i>Знает</i> Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Умеет</i> Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
	33.008 Руководитель предприятия питания	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания</p> <p><i>Умеет</i> Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
		Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания</p> <p>Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания</p> <p><i>Умеет</i> Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
ОПК-6 Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ в сфере сервиса	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p><i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
		Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов	<p><i>Знает</i> Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p>

	(служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6	<p><i>Умеет</i></p> <p>Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Организация службы внутреннего контроля</p> <p>Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка</p> <p>Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений</p> <p>Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта</p>
33.008 Руководитель предприятия питания	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6	<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания</p> <p>Трудовое законодательство Российской Федерации</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах</p> <p>Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p> <p>Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
	Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6	<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания</p> <p>Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Организация службы внутреннего контроля</p> <p>Организация контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников</p> <p>Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений</p> <p>Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг</p>

ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6	<i>Знает</i> Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных <i>Умеет</i> Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
		Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами В/02.6	<i>Знает</i> Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения <i>Умеет</i> Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон
		Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6	<i>Знает</i> Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения <i>Умеет</i> Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта
	33.008 Руководитель предприятия питания	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6	<i>Знает</i> Основы организации деятельности предприятий питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных <i>Умеет</i> Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов j (служб, отделов) предприятия питания <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) Оценка функциональных возможностей

			<p>персонала департаментов (служб, отделов) Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
		<p>Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6</p>	<p><i>Знает</i> Основы организации деятельности предприятий питания <i>Умеет</i> Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон</p>
		<p>Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6</p>	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания <i>Умеет</i> Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Организация службы внутреннего контроля Организация контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг</p>
<p>ОПК-8 Способен осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p>	<p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц</p>	<p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах <i>Умеет</i> Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p>

		<p>Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6</p>	<p><i>Знает</i> Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p><i>Умеет</i> Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</p>
	<p>33.008 Руководитель предприятия питания</p>	<p>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p><i>Умеет</i> Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний в трудовом коллективе</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов) Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p>
		<p>Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6</p>	<p><i>Знает</i> Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p><i>Умеет</i> Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик</p>

			<p>постоянных клиентов предприятия питания <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон</p>
<p>ОПК-9 Способен организовывать экологически безопасную деятельность в повседневной жизни и в профессиональной сфере</p>	<p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц</p>	<p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения <i>Умеет</i> Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p>
		<p>Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6</p>	<p><i>Знает</i> Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения <i>Умеет</i> Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта</p>
	<p>33.008 Руководитель предприятия питания</p>	<p>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Основы организации деятельности предприятий питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных <i>Умеет</i> Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания Формирование системы бизнес-процессов,</p>

			регламентов и стандартов предприятия питания
		Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p><i>Умеет</i> Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг</p>
ОПК-10 Способен решать задачи ведения экономической и хозяйственной деятельности с учетом нормативного правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности	33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса</p> <p><i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>

		<p>Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6</p>	<p><i>Знает</i> Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p><i>Умеет</i> Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Организация службы внутреннего контроля Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка Организация контроля исполнения персоналом принятых решений Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
	<p>33.008 Руководитель предприятия питания</p>	<p>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Трудовое законодательство Российской Федерации Основы организации деятельности предприятий питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p><i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности j департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов j (служб, отделов) предприятия питания Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия</p>

			<p>питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов)</p> <p>Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов)</p> <p>Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p> <p>Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
		<p>Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания</p> <p>Принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания</p> <p>Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p>Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания</p> <p>Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Организация службы внутреннего контроля</p> <p>Организация контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников</p> <p>Организация контроля исполнения персоналом принятых решений</p> <p>Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений</p> <p>Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг</p> <p>Выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
<p>ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в</p>	<p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц</p>	<p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть стратегическими и тактическими</p>

том числе с учетом социальной и экономической политики государства			<p>методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале</p>
	Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6		<p><i>Знает</i></p> <p>Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса</p> <p>Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p>Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Организация службы внутреннего контроля</p> <p>Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка</p> <p>Организация контроля исполнения персоналом принятых решений</p> <p>Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений</p> <p>Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта</p>
	33.008 Руководитель предприятия питания	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6	<p><i>Знает</i></p> <p>Трудовое законодательство Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации и обеспечения лояльности персонала</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах</p> <p>Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний в трудовом коллективе</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов)</p>

		Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6	<p><i>Знает</i> Принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания</p> <p><i>Умеет</i> Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Организация службы внутреннего контроля Организация контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников Организация контроля исполнения персоналом принятых решений Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг</p>
ПК-2 Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6	<p><i>Знает</i> Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p><i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале</p>
	33.008 Руководитель предприятия питания	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6	<p><i>Знает</i> Основы организации деятельности предприятий питания</p> <p><i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов) Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p>
ПК-3 Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами В/02.6	<p><i>Знает</i> Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур</p> <p><i>Умеет</i></p>

			<p>Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p> <p>Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников</p> <p>Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам</p> <p>Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</p>
	33.008 Руководитель предприятия питания	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами В/02.6	<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации, регулирующие деятельность предприятий питания</p> <p>Основы организации деятельности предприятий питания</p> <p>Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций</p> <p>Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур</p> <p>Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами</p> <p>Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников</p> <p>Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам</p> <p>Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон</p>
ПК-4 Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6	<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Владеть английским языком или другим</p>

			иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
	Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6		<i>Знает</i> Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <i>Умеет</i> Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	33.008 Руководитель предприятия питания	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6	<i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Трудовое законодательство Российской Федерации <i>Умеет</i> Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
	Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6		<i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания <i>Умеет</i> Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов)

			<p>предприятия питания</p> <p>Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений</p> <p>Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг</p> <p>Выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
<p>ПК- 5 Способен осуществлять разработку текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов</p>	<p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц</p>	<p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p><i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
	<p>33.008 Руководитель предприятия питания</p>	<p>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p><i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>
<p>ПК- 6 Способен анализировать финансово-экономическую информацию для принятия решения в профессиональной деятельности</p>	<p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц</p>	<p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса</p> <p><i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
		<p>Контроль и оценка</p>	<p><i>Знает</i></p>

		<p>эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6</p>	<p>Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <i>Умеет</i> Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
	<p>33.008 Руководитель предприятия питания</p>	<p>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Основы организации деятельности предприятий питания <i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
		<p>Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6</p>	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания <i>Умеет</i> Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Организация контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников Выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
<p>ПК- 7 Способен внедрять и использовать современные технологии ресторанного обслуживания</p>	<p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц</p>	<p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах <i>Умеет</i> Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на</p>

			уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
		Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6	<i>Знает</i> Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения <i>Умеет</i> Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон
	33.008 Руков одитель предприятия питания	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6	<i>Знает</i> Основы организации деятельности предприятий питания Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания <i>Умеет</i> Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов j (служб, отделов) предприятия питания <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания
		Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6	<i>Знает</i> Основы организации деятельности предприятий питания Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <i>Умеет</i> Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам
ПК-8 Способен использовать знания основных законов Естественно-научных дисциплин для обеспечения качества и	33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6	<i>Знает</i> Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса <i>Умеет</i>

безопасности потребительских товаров			<p>Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p>
	Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6		<p><i>Знает</i> Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Умеет</i> Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта</p>
	33.008 Руководитель предприятия питания	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Основы организации деятельности предприятий питания Специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания</p> <p><i>Умеет</i> Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p>
	Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6		<p><i>Знает</i> Принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания</p> <p><i>Умеет</i> Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания Организация контроля исполнения персоналом</p>

			<p>принятых решений</p> <p>Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений</p> <p>Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг</p>
<p>ПК-9 Способен проектировать услуги сервисного предприятия</p>	<p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц</p>	<p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах</p> <p>Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
	<p>33.008 Руководитель предприятия питания</p>	<p>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах</p> <p>Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов)</p> <p>Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов)</p>

			<p>Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p> <p>Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
<p>ПК-10 Способен управлять проектами и изменениями в гостиничном комплексе</p>	<p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц</p>	<p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах</p> <p>Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
		<p>Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p>Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p>Организовывать работы по подтверждению</p>

			<p>соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Организация службы внутреннего контроля</p> <p>Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка</p> <p>Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений</p> <p>Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта</p> <p>Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
<p>ПК-11 Способен самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта</p>	<p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц</p>	<p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p>
		<p>Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</p>

	33.008 Руководитель предприятия питания	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Трудовое законодательство Российской Федерации Специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания</p> <p><i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p>
		Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами В/02.6	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Основы организации деятельности предприятий питания Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p><i>Умеет</i> Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон</p>
ПК - 12 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса</p> <p><i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p>

		<p>Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6</p>	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p><i>Умеет</i> Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам</p>
	<p>33.008 Руководитель предприятия питания</p>	<p>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Трудовое законодательство Российской Федерации Основы организации деятельности предприятий питания Специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания</p> <p><i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности j департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов j (служб, отделов) предприятия питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p>
		<p>Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6</p>	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующие деятельность предприятий питания Основы организации деятельности предприятий питания Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p><i>Умеет</i> Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам</p>

<p>ПК-13 Способен применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг</p>	<p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц</p>	<p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса <i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p>
		<p>Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6</p>	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <i>Умеет</i> Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</p>
	<p>33.008 Руководитель предприятия питания</p>	<p>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6</p>	<p><i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Трудовое законодательство Российской Федерации Основы организации деятельности предприятий питания Специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания <i>Умеет</i></p>

			<p>Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности j департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах</p> <p>Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов j (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов)</p> <p>Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов)</p> <p>Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p>
		<p>Взаимодействие с потребителями и заинтересованным и сторонами В/02.6</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации, регулирующие деятельность предприятий питания</p> <p>Основы организации деятельности предприятий питания</p> <p>Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам</p> <p>Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон</p>
<p>ПК-14 Способен к диверсификации сервисной деятельности</p>	<p>33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сет и гостиниц</p>	<p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/01.6</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного</p>

		<p>комплекса</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
	<p>Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>В/03.6</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p>Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p>Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Организация службы внутреннего контроля</p> <p>Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка</p> <p>Организация контроля исполнения персоналом принятых решений</p> <p>Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений</p> <p>Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта</p> <p>Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
33.008	<p>Руководитель предприятия питания</p> <p>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания</p> <p>Трудовое законодательство Российской Федерации</p> <p>Основы организации деятельности предприятий питания</p>

			<p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности j департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах</p> <p>Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов)</p> <p>Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов)</p> <p>Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p> <p>Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
		Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6	<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания</p> <p>Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p>Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания</p> <p>Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Организация контроля за функционированием системы внутрифирменного распорядка, трудовой и финансовой дисциплины работников</p> <p>Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений</p> <p>Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг</p> <p>Выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)</p>
ПК-15 Способен проводить экспертное	33.007 Руководитель /управляющий	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов)	<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности гостиниц и</p>

исследование и диагностику объектов сервиса	гостиничного комплекса/сет и гостиниц	гостиничного комплекса В/01.6	иных средств размещения Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса <i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Оценка и планирование потребностей подразделения в материальных ресурсах и персонале
		Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса В/03.6	<i>Знает</i> Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения <i>Умеет</i> Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем <i>Имеет навыки и (или) опыт:</i> Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	33.008 Руководитель предприятия питания	Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/01.6	<i>Знает</i> Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Трудовое законодательство Российской Федерации Основы организации деятельности предприятий питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания <i>Умеет</i> Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) предприятия питания в материальных и трудовых ресурсах Осуществлять планирование и организацию

		<p>деятельности департаментов j (служб, отделов) предприятия питания</p> <p>Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов)</p> <p>Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов)</p>
	<p>Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания В/03.6</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания</p> <p>Принципы и методы организации системы контроля работы персонала предприятий питания</p> <p>Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p>Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания</p> <p><i>Умеет</i></p> <p>Владеть методикой создания системы контроля на предприятиях питания</p> <p>Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p> <p><i>Имеет навыки и (или) опыт:</i></p> <p>Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>

9.2. Оценочные средства

Вопросы (критерии) для оценки качества освоения результатов обучения:

- нормативно-правовые документы по разработке сервисного продукта, качеству, стандартизации и сертификации услуг в индустрии гостеприимства;
- перспективы развития сферы индустрии гостеприимства в регионе (стране);
- сервисная инфраструктура региона;
- организационно-управленческую структуру предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности;
- технологию организации продаж в индустрии гостеприимства;
- теоретические основы менеджмента в индустрии гостеприимства, управления коллективом фирмы;
- способы организации деятельности офиса фирмы в индустрии гостеприимства;
- основные коммуникативные технологии работы с клиентом;
- основные принципы делового общения и управления персоналом;
- основные направления сервисной деятельности предприятия;
- методы проведения мониторинга рынка сервисных услуг

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

а) основная литература;

1. Бизнес-планирование проектов в сфере услуг с привлечением иностранных инвестиций : учебное пособие / Н. В. Банникова, Т. Н. Костюченко, Н. Н. Тельнова [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2018. — 53 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/92974.html>
2. Дурович, А. П. Маркетинг туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 248 с. — ISBN 978-985-503-989-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94315.html>
3. Захарова, Н. А. Нормативно-правовые основы туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-4497-0352-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93540.html>
4. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, контроль и надзор в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4497-0391-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93550.html>
5. Захарова, Н. А. Страхование и статистика в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 212 с. — ISBN 978-5-4497-0390-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93552.html>
6. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 213 с. — ISBN 978-5-394-03567-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87621.html>
7. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>
8. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-7638-3948-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>
9. Сушкова, Т. А. Бизнес-планирование на предприятиях сферы обслуживания : учебное пособие / Т. А. Сушкова. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. — 186 с. — ISBN 978-5-00032-393-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88448.html>
10. Шабашова, Л. А. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие / Л. А. Шабашова. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2018. — 247 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86406.html>

б) дополнительная литература:

АНО ВО «Волгоградский институт бизнеса». Рабочая программа и методические рекомендации по прохождению производственной практики (сервисной) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, бакалавриат, направленность (профиль) Сервис в индустрии гостеприимства. Е.Ю. Чернявская
Страница 67 из 69

1. Большунова, Т. В. Управление маркетингом в туристской индустрии : учебное пособие / Т. В. Большунова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018. — 165 с. — ISBN 978-5-88247-898-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88749.html>
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 139 с. — ISBN 978-5-394-03573-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87619.html>
3. Захарова, Н. А. Обеспечение безопасности в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0393-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93541.html>
4. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html>
5. Колочева, В. В. Управление качеством услуг : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 99 с. — ISBN 978-5-7782-3476-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91462.html>
6. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-394-03276-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83144.html>
7. Мальшина, Н. А. Человек и его потребности : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 159 с. — ISBN 978-5-394-03574-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90240.html>
8. Пяткова, С. Г. Основы туризма : учебно-методическое пособие / С. Г. Пяткова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 151 с. — ISBN 978-5-4486-0812-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83810.html>
9. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 204 с. — ISBN 978-5-394-03571-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90234.html>
10. Сухов, Р. И. Формирование туристских кластеров в России : учебное пособие / Р. И. Сухов. — Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 176 с. — ISBN 978-5-9275-2567-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87515.html>
11. Удалова, И. Б. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие для бакалавров / И. Б. Удалова, Н. М. Удалова, Е. А. Машинская. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 255 с. — ISBN 978-5-394-

в) Интернет-ресурсы:

1. Справочно-информационная система Консультант Плюс [Электронный ресурс] – <http://www.consultant.ru/>
2. Библиотека экономической и деловой литературы – Читальня [Электронный ресурс] – <http://ek-lit.agava.ru/books.htm>
3. Экономика и финансы – публикации, статьи, обзоры, аналитика [Электронный ресурс] – <http://www.finansy.ru/>
4. АК&М Информационно-аналитическое агентство(финансовая аналитика) [Электронный ресурс] – <http://www.akm.ru/rus/default.stm>
5. Федеральный образовательный портал – Экономика, Социология, Менеджмент [Электронный ресурс] – <http://www.ecsocman.edu.ru/>
6. Интернет-сервер «АКДИ Экономика и жизнь» [Электронный ресурс] – <http://www.akdi.ru/>
7. Банк России (ЦБ РФ): официальный сайт [Электронный ресурс] – <http://www.cbr.ru/>
8. Министерство финансов РФ: официальный сайт [Электронный ресурс] – <http://www.minfin.ru/>
9. Сервер органов государственной власти РФ [Электронный ресурс] – <http://www.gov.ru>

11. Программное обеспечение учебной практики

1. Справочно-информационная система Консультант Плюс [Электронный ресурс] – <http://www.consultant.ru/>

12. Материально-техническое обеспечение практики

Производственная практика (сервисная) осуществляется на основе договоров о базах практики между Институтом и организациями. Форма типового договора ежегодно на учебный год утверждается ректором института. Согласно утвержденной форме договора принимающая на учебную практику обучающихся организация (учреждение, предприятие) обязана предоставлять им места практики с соответствующим направленности профессиональной подготовки уровнем материально-технического оснащения.

В период прохождения практики за обучающимися бюджетного обучения, независимо от получения ими заработной платы по месту прохождения практики, сохраняется право на получение стипендии, назначенной АНО ВО «Волгоградский институт бизнеса»