

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Меркулов Евгений Сергеевич

Должность: И.о. ректора

Дата подписания: 19.04.2021 00:09:10

Уникальный программный ключ:

39424e82d6143cc0984f917b018f0fd2c07182daabc77db685db2d16370f6e7c

	УК								ОПК							ПК						
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Социально-гуманитарный модуль																						
История					+																	
Философия	+				+																	
Иностранный язык				+																		
Иностранный язык в сфере сервиса				+																		
Русский язык и культура речи			+	+																		
Макроэкономика													+									
Микроэкономика													+									
Экономика предприятия (организации)													+									
Анализ хозяйственной деятельности предприятия													+									
Основы маркетинга												+										
Конфликтология			+																			
Математика	+																					
Информатика	+								+													
Информационные технологии в сервисе	+								+													
География		+																				
Мировая культура и искусство					+																	
Психология			+			+																
Социология			+																			
Основы общей экологии		+																				
Экология и рекреационное природопользование		+																				
Менеджмент в сервисе						+			+													
Финансовый менеджмент									+				+									
Бизнеспланирование									+				+									
Правовое обеспечение сервиса		+												+								
Модуль здоровья и безопасности жизнедеятельности																						
Безопасность жизнедеятельности								+														
Физическая культура и спорт							+															
Часть, формируемая участниками образовательных отношений																						
Сервисная деятельность									+							+	+					
Организация туристской деятельности																	+					
Технология и организация развлечений																	+	+				+

	УК								ОПК							ПК						
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Технологии экскурсионной и выставочной деятельности																	+					+
Управление качеством услуг в сервисе											+	+				+						
Реклама и связи с общественностью												+						+				
Организация предприятий питания									+							+	+					
Организация средств размещения																	+		+			
Технология выездного и въездного туризма												+	+								+	+
Сервисология														+			+					
Управление персоналом на предприятиях сервиса									+										+			
Налоги налогообложение													+									
Организация транспортного обслуживания в сервисе														+							+	
Риски и страхование в сервисе													+									
Туроператорская и турагентская деятельность													+								+	+
Инновации в сервисе																		+				
Дисциплины (модули) по выбору 1 (ДВ.1)																						
Введение в специальность	+																					
Туристские формальности														+								
Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ.2)																						
Историко-культурное наследие России	+																				+	
Страноведение	+																				+	
Дисциплины (модули) по выбору 3 (ДВ.3)																						
Краеведение					+																+	
География и биоразнообразии Камчатского края					+																+	
Дисциплины (модули) по выбору 4 (ДВ.4)																						
Маркетинг территорий												+										
Маркетинг в индустрии сервиса												+										
Дисциплины (модули) по выбору 5 (ДВ.5)																						
География международного туризма													+									
География туризма в России													+									
Дисциплины (модули) по выбору 6 (ДВ.6)																						
Ресурсная база социально-культурной деятельности																	+					
Ресурсная база социально-культурной деятельности в Камчатском крае																	+					
Элективные дисциплины по физической культуре																						
Общая физическая подготовка							+															

	УК								ОПК							ПК						
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Адаптивная физическая культура							+															
Волейбол							+															
Баскетбол							+															
Практики																						
Учебная	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Производственная																+	+	+	+	+	+	+
Преддипломная практика																+	+	+	+	+	+	+
Государственный экзамен	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Код профессиональной компетенции	Содержание компетенции
ПК-1	Способность обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.
ПК-2	Способность организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма, гостеприимства и общественного питания на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий.
ПК-3	Способность организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.
ПК-4	Способность осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы сервиса, гостеприимства и общественного питания.
ПК-5	Способность разрабатывать и проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя экскурсионной услуги.
ПК-6	Способность разрабатывать и планировать маршруты при занятиях пешеходным туризмом и трекингом, а также при занятии туризмом на транспортных средствах на основе знаний местности и использования ресурсов СКД.
ПК-7	Способен разрабатывать новые услуги с учетом меняющихся процессов и требований общества

4.1. Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Код универсальной	Содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций
-------------------	------------------------	------------------------------------------------------

компетенции		
УК-1	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИД-УК-1.1.Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи; ИД-УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов; ИД-УК-1.3. При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения ИД-УК-1.4. Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки
УК-2	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	ИД-УК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними и ожидаемые результаты их решения ИД-УК-2.2. В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы ИД-УК-2.3. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм ИД-УК-2.4. Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач ИД-УК-2.5. Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования
УК-3	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели ИД-УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников ИД-УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого ИД-УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели; ИД-УК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат
УК-4	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на	ИД-УК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь,

	государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p> <p>ИД-УК-4.2. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный</p> <p>ИД-УК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий</p> <p>ИД-УК-4.4. Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях</p>
УК-5	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>ИД-УК-5.1. Анализирует современное состояние общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> <p>ИД-УК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения</p> <p>ИД-УК-5.3. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач</p>
УК-6	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>ИД-УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей</p> <p>ИД-УК-6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, личного развития и профессионального роста</p> <p>ИД-УК-6.3. Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста</p> <p>ИД-УК-6.4. Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития</p>
УК-7	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<p>ИУК-7.1. Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности</p> <p>ИУК-7.2. Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности</p> <p>ИУК-7.3. Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности</p>
УК-8	УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при	ИД-УК-8.1. Анализирует факторы вредного влияния элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и

	возникновении чрезвычайных ситуаций	социальных явлений) ИД-УК-8.2. Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности ИД-УК-8.3. Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций ИД-УК-8.4. Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях.

Код универсальной компетенции	Содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ОПК-1	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИД-ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса ИД-ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность ИД-ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса
ОПК-2	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ИД-ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ИД-ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
ОПК-3	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ИД-ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами

		ИСО 9000 ИД-ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИД-ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов ИД-ОПК-4.2. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн ИД-ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
ОПК-5	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИД-ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности ИД-ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности ИД-ОПК-5.3 - Применяет в работе экономически обоснованные решения
ОПК-6	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИД-ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области ИД-ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности ИД-ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг ИД-ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ОПК-7	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИД-ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ ИД-ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ

Код проф. компетенции	Содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Основание - профстандарт, обобщенная трудовая функция // анализ опыта
ПК-1	Способность обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.	ИД-ПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ИД-ПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ИД-ПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008 Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и зарубежного опыта
ПК-2	Способность организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий.	ИД-ПК-4.1. Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания требованиям действующих нормативно-правовых актов. ИД-ПК-4.2. Осуществляет коммуникации с потребителями услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИД-ПК-4.3. Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания качеством обслуживания ИД-ПК-4.4. Применяет современные технологии обслуживания гостей	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008 Руководитель предприятия питания 04.005 Экскурсовод (гид) Анализ отечественного и зарубежного опыта
ПК-3	Способность организовывать и	ИД-ПК-5.1. Способен организовывать и	33.007

	проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.	проводить исследования конкурентной среды и рынка услуг ИД-ПК-5.2. Способен организовывать и проводить исследования потребительского спроса ИД-ПК-5.3 Способен участвовать в разработке современных инновационных технологий для создания конкурентноспособных услуг	Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008 Руководитель предприятия питания 33.019. Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок 04.005 Экскурсовод (гид) Анализ отечественного и зарубежного опыта
ПК-4	Способность осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы сервиса, гостеприимства и общественного питания.	ИД-ПК-6.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИД-ПК-6.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008 Руководитель предприятия питания 04.005 Экскурсовод (гид) Анализ отечественного и зарубежного опыта
ПК-5	Способность разрабатывать и проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя экскурсионной услуги.	ИД-ПК-7.1. Проводит изучение туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов ИД-ПК-7.2. Формирует туристский и экскурсионный продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. ИД-ПК-7.3. Составляет программу обслуживания туристов ИД-ПК-7.4. Организует продажу и продвижение туристского продукта и отдельных туристских и	04.005 Экскурсовод (гид) Анализ отечественного и зарубежного опыта Потребность туристической сферы Камчатского края

		экскурсионных услуг.	
ПК-6	Способность разрабатывать и планировать маршруты при занятиях пешеходным туризмом и трекингом, а также при занятии туризмом на транспортных средствах на основе знаний местности и использования ресурсов СКД.	ИД-ПК-8.1. - Проводит изучение туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов пригодных для пешеходного туризма и трекинга. ИД-ПК-8.2. – Формирует туристский продукт с учетом местных ресурсов, транспортной доступности и требований туристов. ИД-ПК-8.3. – умеет организовать продвижение и реализацию пешеходного маршрута	04.005 Экскурсовод (гид) 33.023 Инструктор-проводник Анализ отечественного и зарубежного опыта Потребность туристической сферы Камчатского края
ПК-7	Способен разрабатывать новые услуги с учетом меняющихся процессов и требований общества	ИД-ПК-9.1. Участвует в формировании услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом этнокультурных, исторических, религиозных аспектов, с использованием современных технологий ИД-ПК-9.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. ИД-ПК-9.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008 Руководитель предприятия питания 04.005 Экскурсовод (гид) Анализ отечественного и зарубежного опыта Потребность туристической сферы Камчатского края

Квалификационные требования к выпускнику образовательной программы в соответствии с профессиональными стандартами

Наименование профессиональных стандартов	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована образовательная программа	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована образовательная программа	Трудовые действия Необходимые умения Необходимые знания
33.007 Руководитель / управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, уровень квалификации - б	В/01. 6. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<p>Трудовые действия: Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) 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>Необходимые умения: 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 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</p> <p>Необходимые знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса</p>
33.007 Руководитель / управляющий гостиничного комплекса/се	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного	В/01. 6. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<p>Трудовые действия: Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) 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>Необходимые умения:</p>

Наименование профессиональных стандартов	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована образовательная программа	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована образовательная программа	Трудовые действия Необходимые умения Необходимые знания
ти гостиниц	комплекса, уровень квалификации - 6		<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>Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе</p> <p>Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p> <p>Необходимые знания:</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>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах</p> <p>Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса</p>
		<p>В/ 02.6. Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</p>	<p>Трудовые действия:</p> <p>Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованными сторонам</p> <p>Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон</p> <p>Необходимые умения:</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>Необходимые знания:</p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p>

Наименование профессиональных стандартов	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована образовательная программа	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована образовательная программа	Трудовые действия Необходимые умения Необходимые знания
			<p>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 Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p>
		<p>В/ 03.6. <i>Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</i></p>	<p>Трудовые действия: 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>Необходимые умения: 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>Необходимые знания: 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</p>

Наименование профессиональных стандартов	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована образовательная программа	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована образовательная программа	Трудовые действия Необходимые умения Необходимые знания
33.008. Руководитель предприятия питания	ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания, уровень квалификации - 6	В/01. 6. <i>Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания</i>	<p>Трудовые действия: Оценка материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) Оценка функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов) Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p> <p>Необходимые умения: 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 Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания 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 Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания</p> <p>Необходимые знания: Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Трудовое законодательство Российской Федерации Основы организации деятельности предприятий питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Специализированные компьютерные программы, используемые на предприятиях питания Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания</p>
		В/ 02.6. <i>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</i>	<p>Трудовые действия: 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>Необходимые умения: 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</p>

Наименование профессиональных стандартов	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована образовательная программа	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована образовательная программа	Трудовые действия Необходимые умения Необходимые знания
			<p>собеседников Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия питания Необходимые знания: Законодательство Российской Федерации, регулирующие 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>В/ 03.6. <i>Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</i></p>	<p>Трудовые действия: Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия питания 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 Выявление проблем в системе контроля предприятия питания и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) Необходимые умения: 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 Необходимые знания: 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</p>

Наименование профессиональных стандартов	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована образовательная программа	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована образовательная программа	Трудовые действия Необходимые умения Необходимые знания
04.005 Экскурсовод (гид)	ОТФ С. Проведение экскурсий, уровень квалификации -6	С/01.6. Разработка экскурсий	<p>Трудовые действия: Определение цели и выбор темы экскурсии Составление экскурсионных программ Подготовка текста экскурсии и составление методической разработки Составление технологической карты экскурсии Определение методических приемов Выбор программы экскурсий для экскурсионных групп или индивидуальных туристов Отбор экскурсионных объектов для будущей экскурсии Подборка литературных источников по тематике экскурсии Комплектование "портфеля экскурсовода" Объезд (обход) экскурсионного маршрута</p> <p>Необходимые умения: Разрабатывать различные экскурсионные маршруты Разрабатывать экскурсионные программы Рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов Составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности Осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг Оформлять экскурсионную документацию Определять методические приемы проведения экскурсии Определять технику ведения экскурсии Корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами Применять знания психологии в работе с группой Выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя</p> <p>Необходимые знания: Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий Принципы организации и методики проведения экскурсий Основы туристской индустрии Туристские ресурсы Российской Федерации Историко-культурные и географические достопримечательности региона Объекты показа Социальные основы туризма Деловой протокол и этикет Теория формирования потребностей и межличностного общения</p>

Наименование профессиональных стандартов	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована образовательная программа	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована образовательная программа	Трудовые действия Необходимые умения Необходимые знания
			<p>Основы психологии Иностранный язык Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах Правила оформления коммерческой документации Стандарты делопроизводства Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров Современные информационные технологии в сфере туризма Техника публичных выступлений Основы экономики и управления, организации труда Основы трудового и миграционного законодательства</p>
		С/02.6. Проведение экскурсий	<p>Трудовые действия: Выбор приемов информационно-экскурсионной работы Использование "портфеля экскурсовода" Соблюдение маршрута экскурсий Обеспечение безопасности экскурсантов во время экскурсий Обеспечение возвращения экскурсантов</p> <p>Необходимые умения: Использовать методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии Использовать прием движения в экскурсии Пользоваться методикой применения наглядных пособий Пользоваться "портфелем экскурсовода" Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах Организовывать выход экскурсантов из транспорта Организовывать передвижение экскурсантов от транспорта к объекту, от объекта к транспорту Осуществлять расстановку группы у объектов Организовывать возвращение экскурсантов в транспорт Использовать технические средства</p> <p>Необходимые знания: Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий Основы туристской индустрии Туристские ресурсы Российской Федерации Принципы организации и методики проведения экскурсий</p>

Наименование профессиональных стандартов	Код, наименование и уровень квалификации ОТФ, на которые ориентирована образовательная программа	Код и наименование трудовых функций, на которые ориентирована образовательная программа	<p style="text-align: center;">Трудовые действия Необходимые умения Необходимые знания</p>
			<p>Историко-культурные и географические достопримечательности региона Объекты показа Деловой протокол и этикет Теория формирования потребностей и межличностного общения Основы психологии Иностранный язык Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах Правила оформления коммерческой документации Современные информационные технологии в сфере туризма Техника публичных выступлений Правила оказания первой помощи Схема действий при наступлении чрезвычайных ситуаций Основы трудового и миграционного законодательства</p>