

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.05.2023 21:16:21
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства международных бизнес-коммуникаций



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.02 ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

Направление подготовки: Направление 45.03.02 ЛИНГВИСТИКА

Профиль подготовки: Перевод и переводоведение

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Год набора -2020

Челябинск 2023

Рабочая программа дисциплины «Основы профессионального развития» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 45.03.02 Лингвистика (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от 7 августа 2014 г. № 940)

Автор-составитель: Михайлова М.М.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры лингвистики и межкультурной коммуникации.

Протокол № 10 от 29.05. 2023 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства
и международных бизнес-коммуникаций

М.В. Василиженко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля), цели и задачи освоения дисциплины (модуля)	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соответствующих с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	7
4. Объём дисциплины (модуля) в зачётных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	7
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	7
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	13
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	13
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	14
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	14
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	16
11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	16

1. НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Наименование дисциплины

Б1.В.02 Основы профессионального развития.

1.2. Цель дисциплины

Овладение студентами компетенциями и навыками, позволяющими им быть мульти специалистами. Освоение студентами дополнительных профессий.

1.3. Задачи дисциплины

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

- усвоение знаний, концепций и теорий выбранного курса;
- выработка навыков применять изученные технологии для решения практических задач;
- формирование способности применять на практике знаний, методов и инструментов для решения практических задач.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Проектный практикум» направлен на формирование следующих компетенций:

№ п/п	Шифр компетенции	Наименование компетенции	Планируемые результаты изучения учебной дисциплины
1.	ОПК-11	владение навыками работы с компьютером как средством получения, обработки и управления информацией;	<i>знать:</i> - способы работы с компьютером; - основные компьютерные программы;
			<i>уметь:</i> –пользоваться основными компьютерными программами;
			<i>владеть:</i> – навыками работы с компьютером как средством получения, обработки и управления информацией.
2.	ОПК-12	способность работать с различными носителями информации, распределенными базами данных и знаний, с глобальными компьютерными сетями;	<i>знать:</i> - основные носители информации, базы данных;
			<i>уметь:</i> –работать с различными носителями информации, распределенными базами данных и знаний, с глобальными компьютерными сетями;
			<i>владеть:</i> –навыками работы с различными носителями информации, распределенными базами данных и знаний, с глобальными компью-

			терными сетями.
3.	ОПК-19	владение навыками организации групповой и коллективной деятельности для достижения общих целей трудового коллектива;	<i>знать:</i> - основы организации групповой и коллективной деятельности; <i>уметь:</i> - принимать участие в организации групповой деятельности; <i>владеть:</i> - навыками организации групповой и коллективной деятельности для достижения общих целей трудового коллектива.
5.	ПК-16	владение необходимыми интеракционными и контекстными знаниями, позволяющими преодолевать влияние стереотипов и адаптироваться к изменяющимся условиям при контакте с представителями различных культур;	<i>знать:</i> - основы межкультурной коммуникации, основные культурные стереотипы; <i>уметь:</i> - общаться с представителями иных культур с учетом особенностей их культур; - применять интеракционные и контекстные знания; <i>владеть:</i> - навыками соблюдения требований общения с представителями иных культур в различных ситуациях межкультурной коммуникации.
6.	ПК-17	способность моделировать возможные ситуации общения между представителями различных культур и социумов;	<i>знать:</i> - типичные ситуации межкультурной коммуникации; <i>уметь:</i> - выбирать эффективную тактику общения в различных ситуациях межкультурной коммуникации; - моделировать возможные ситуации общения между представителями различных культур и социумов; <i>владеть:</i> - навыками общения в различных ситуациях межкультурной коммуникации.
7.	ДПК-1	Готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	<i>знать:</i> - современные технологии формирования и предоставления гостиничного продукта; - требования потребителей к гостиничному продукту; <i>уметь:</i> - формировать и предоставлять гостиничный продукт, соответствующий требованиям потребителей; - изучать и анализировать требования потребителей к гостиничному продукту; <i>владеть:</i> - навыками применения современных технологий для формирования и предоставле-

			ния гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей.
8.	ДПК-2	Готовность к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	знать: - понятие гостиничного продукта, уровни продукта; - требования к разработке гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя; - требования к предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; - информационные и коммуникационные технологии, применяемые для разработки и предоставления гостиничного продукта; уметь: - разрабатывать гостиничный продукт с учетом требований, предъявляемых к нему на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; - предоставлять гостиничный продукт с использованием новейших информационных и коммуникационных технологий; владеть: - навыками разработки и предоставления гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Основы профессионально развития» относится к обязательным дисциплинам вариативной части учебного плана по основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 45.03.02 Лингвистика, направленность (профиль) Перевод и переводоведение.

Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: «Практический курс первого изучаемого языка», «Русский язык и культура речи», «Информатика».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 академических часов. Дисциплина изучается на 1 и 2 курсе, 1-3 семестрах.

Состав и объем дисциплины и виды учебных занятий

Вид учебной работы	Всего	Разделение по семестрам			
		1	2	3	
Общая трудоемкость, ЗЕТ	10	2	5	3	
Общая трудоемкость, час.	360	72	180	108	
Аудиторные занятия, час.	142	34	94	68	
Лекции, час.	-	-	-	-	
Практические и семинарские занятия, час.	142	30	40	68	
Лабораторные работы	4	4			
Самостоятельная работа	146	38	86	54	
Курсовой проект (работа)	-	-	-	-	
Контрольные работы	-	-	54	-	
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	зачёт	зачёт	зачёт	зачёт	

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Телефонные переговоры, бронирование по телефону.

Телефонные переговоры: общие правила и частные случаи. Правила деловой коммуникации. Правила ведения телефонных переговоров. Деловой этикет. Бронирование по телефону: содержание и документационное обеспечение процесса.

Тема 2. Бронирование

Виды бронирования. Особенности процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом. Виды и категории номеров. Заполнение формы бронирования. Работа с программным обеспечением для совершения бронирования. Ситуация. Выполняется на английском языке.

Тема 3. Деловая переписка, ответ на жалобы гостей

Деловая переписка отеля: понятия и виды. Правила ведения деловой переписки. Правила деловой коммуникации. Деловое письмо. Различные виды деловых писем. Структура делового письма. Письменный ответ на запрос бронирования номера. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.

Тема 4. Заселение гостей.

Заселение: содержание и документационное обеспечение процесса. Правила заселения гостей в гостиницу. Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей. Требования к регистрации гостей. Особенности работы с порфайлом гостя. Процедура выдачи ключей. Виды ключей. Технология работы с автоматизированными системами управления. Ситуация: заселение гостя walk-in. Ситуация: заселение по предварительной брони.

Тема 5. Помощь гостям во время их пребывания

Понятие и виды коммуникаций с гостями.

Дополнительные услуги отеля.

Функциональная структура отеля. Должностные обязанности персонала.

Процедуры взаимодействия внутри отделов front office, back office. Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами отеля. Особенности работы с задолженностями по счетам гостей. Особенности работы с банковскими картами.

Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме. Ситуации: помощь гостям во время их пребывания.

Тема 6. Туристическая информация

Туристическая информация: понятие и виды. Туристическая информация в деятельности отеля. Презентация и анализ результатов выполнения заданий по теме.

Тема 7. Разработка ВИП-тура.

Понятие и виды туров. ВИП-тур и его особенности. Разработка ВИП-тура. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.

Тема 8. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.

Правила техники безопасности. Поведение в чрезвычайных ситуациях. Потребительские риски гостей отеля: понятие и виды. Методы работы с потребительскими рисками. Типичные экстраординарные ситуации в отеле. Пожарная тревога в отеле. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.

Тема 9. Кассовые операции

Понятие и виды кассовых операций в отеле. Документационное обеспечение кассовых операций в отеле. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.

Тема 10. Процедура выселения гостей

Процедура выселения гостей: содержание и документационное обеспечение процесса.

Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.

5.2. Тематический план

Номера и наименование разделов и тем	Количество часов				
	Общая трудоёмкость	из них			
		Самостоятельная работа	Аудиторные занятия	из них	
				Лабораторные занятия/Контроль	Практические занятия
1 семестр					
Тема 1. Телефонные переговоры, бронирование по телефону	22	12	10		10
Тема 2. Бронирование	18	8	10	-	10
Тема 3. Деловая переписка, ответ на жалобы гостей	18	8	10	4	6
Тема 4. Заселение гостей.	14	10	4	-	4
Всего за 1 семестр	72	38	34	4	30
2 семестр					
Тема 5. Помощь гостям во время их пребывания	56	26	30	10	20
Тема 6. Туристическая информация	46	26	20	10	10
Тема 7. Разработка ВИП-тура.	78	34	44	34	10
Всего за 2 семестр	180	86	94	54	40
3 семестр					

Тема 8. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.		10	20	-	20
Тема 9. Кассовые операции		20	20	-	20
Тема 10. Процедура выселения гостей		10	28		28
Всего за 3 семестр	108	40	68		68
Всего по дисциплине	360	164	196	4/54	138
Зачетных единиц	10				

5.3. Практические занятия

Тема	Содержание	Час.	Формируемые компетенции	Формы и методы контроля формируемых компетенции
1 семестр				
Тема 1. Телефонные переговоры, бронирование по телефону.	Телефонные переговоры: общие правила и частные случаи. Правила деловой коммуникации. Правила ведения телефонных переговоров. Деловой этикет. Бронирование по телефону: содержание и документационное обеспечение процесса.	10	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	Анализ и оценка презентационных материалов
Тема 2. Бронирование	Виды бронирования. Особенности процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом. Виды и категории номеров. Заполнение формы бронирования. Работа с программным обеспечением для совершения бронирования.	10	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	Анализ и оценка презентационных материалов
Тема 3. Деловая переписка, ответ на жалобы гостей	Деловая переписка, ответ на жалобы гостей Деловая переписка отеля: понятия и виды. Правила ведения деловой переписки Правила деловой коммуникации. Деловое письмо. Различные виды деловых писем. Структура делового письма. Письменный ответ на запрос бронирования номера. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.	6	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	Анализ и оценка презентационных материалов
Тема 4. Заселение гостей.	Заселение: содержание и документационное обеспечение процесса. Правила заселения гостей в гостиницу. Юридические требования к предоставлению документов при	4	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17	Анализ и оценка презентационных материалов самопрезентация

	процедуре заселения гостей. Требования к регистрации гостей. Особенности работы с порфайлом гостя. Процедура выдачи ключей. Виды ключей. Технология работы с автоматизированными системами управления. Ситуация: заселение гостя walk-in. Ситуация: заселение по предварительной брони.		ДПК-1 ДПК-2	
--	---	--	----------------	--

2 семестр				
Тема 5. Помощь гостям во время их пребывания	Понятие и виды коммуникаций с гостями. Дополнительные услуги отеля. Функциональная структура отеля. Должностные обязанности персонала. Процедуры взаимодействия внутри отделов front office, back office. Механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами отеля. Особенности работы с задолженностями по счетам гостей. Особенности работы с банковскими картами. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме. Ситуации: помощь гостям во время их пребывания.	20	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	Оценка работы с автоматизированными системами управления (АСУ) Оценка выполнения конкурсных заданий по стандартам
Тема 6. Туристическая информация	Туристическая информация: понятие и виды. Туристическая информация в деятельности отеля. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.	10	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	Оценка работы с автоматизированными системами управления (АСУ) Оценка выполнения конкурсных заданий по стандартам
Тема 7. Разработка VIP-тура	Понятие и виды туров. VIP-тур и его особенности. Разработка VIP-тура. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.	10	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	Оценка работы с автоматизированными системами управления (АСУ) Оценка выполнения конкурсных заданий по стандартам.
3 семестр				
Тема 8. Экстра-	Правила техники безопасности. По-	20	ОПК-11	Оценка работы с

ординарные и неожиданные ситуации в отеле.	ведение в чрезвычайных ситуациях. Потребительские риски гостей отеля: понятие и виды. Методы работы с потребительскими рисками. Типичные экстраординарные ситуации в отеле. Пожарная тревога в отеле. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.		ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	автоматизированными системами управления (АСУ) Оценка выполнения конкурсных заданий по стандартам
Тема 9. Кассовые операции	Понятие и виды кассовых операций в отеле. Документационное обеспечение кассовых операций в отеле. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме.	20	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	Оценка работы с автоматизированными системами управления (АСУ) Оценка выполнения конкурсных заданий по стандартам
Тема 10. Процедура выселения гостей	Процедура выселения гостей: содержание и документационное обеспечение процесса. Презентация и анализ результатов выполнения индивидуальных заданий по теме. Проработка всех модулей. Подготовка к демонстрационному экзамену в формате WS.	28	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	Оценка работы с автоматизированными системами управления (АСУ) Оценка выполнения конкурсных заданий по стандартам

5.4. Самостоятельная работа обучающихся

Тема	Виды самостоятельной работы	Формируемые компетенции	Методы и формы контроля формируемых компетенций	час.
1 семестр				
Тема 1. Телефонные переговоры, бронирование по телефону.	Подготовка презентационных материалов на тему «Услуги отеля».	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	Анализ выполнения конкурсного задания	12
Тема 2. Бронирование	Выполнение индивидуальных заданий по теме «Телефонные переговоры, бронирование по телефону». Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь. Предложить варианты	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	Анализ выполнения конкурсного задания	8

	размещения, осуществление бронирования.			
Тема 3. Деловая переписка, ответ на жалобы гостей	Выполнение индивидуальных заданий по теме «Деловая переписка, ответ на жалобы гостей». Письменный ответ на жалобу постоянного гостя.	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	Анализ индивидуального задания (письмо – ответ на жалобу)	8
Тема 4. Заселение гостей.	Подготовка презентационных материалов на тему «Алгоритм заселения гостя в отель».	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	Анализ выполнения конкурсного задания	10
2 семестр				
Тема 9. Помощь гостям во время их пребывания	Выполнение индивидуальных заданий по теме «Помощь гостям во время их пребывания».	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	Анализ выполнения конкурсного задания	26
Тема 10. Туристическая информация	Выполнение индивидуальных заданий по теме «Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле». Подготовьте диалог на английском языке по данным ситуациям:	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	Анализ и оценка индивидуальных заданий	26
Тема 11. Разработка ВИП-тура.	Выполнение индивидуальных заданий по теме «Туристическая информация».	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	Анализ и оценка индивидуальных заданий	34
3 семестр				
Тема 12. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.	Выполнение индивидуальных заданий по теме «Разработка ВИП-тура». Подготовка презентационных материалов по теме «Разработка ВИП-тура».	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	Анализ выполнения конкурсного задания	10
Тема 13. Кассовые операции	Выполнение индивидуальных заданий по теме «Кассовые операции».	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17	Анализ выполнения конкурсного задания	20

		ДПК-1 ДПК-2		
Тема 14. Процедура выселения гостей	Выполнение индивидуальных заданий по теме «Процедура выселения гостей».	ОПК-11 ОПК-12 ОПК-19 ПК-16 ПК-17 ДПК-1 ДПК-2	Анализ выполнения конкурсного задания диалоги	10

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. / Н. Ю. Арбузова. - 4-е изд. испр. - М.: Академия, 2014. - 224 с.
2. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб.пособие для спо / 6-е изд., перераб. - М.: Академия, 2015. - 240с.
3. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н.В.Павлова. - 2-е изд. стер. - М. : Академия, 2014. - 80с.

Дополнительная литература:

1. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. – М.: Юнити-Дана, 2012 . - 1 071 с.
2. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учеб. пособие для спо/А. В.Сорокина.-М.: Инфра-М, 2012 - 304. - (Серия "Профиль").

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

Электронные образовательные ресурсы

1. Министерство образования и науки Российской Федерации: <http://минобрнауки.рф/>;
2. Сайт союза ворлдскиллс: <https://worldskills.ru/>
3. Оценочные материалы для демонстрационного экзамена по стандартам ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля». [https://worldskills.ru//Администрирование отеля.pdf](https://worldskills.ru//Администрирование%20отеля.pdf)
4. Федеральный портал «Российское образование»: <http://edu.ru/>;
4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>;
5. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов: <http://school-collection.edu.ru/>;
6. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов: <http://fcior.edu.ru/>;
7. Научная электронная библиотека: <http://elibrary.ru/>;
8. Справочная система «Гарант»: <http://www.garant.ru/>;

9. Справочная система «Консультант»: <http://www.consultant.ru>;

10. ЭБС «ЮРАЙТ»: <http://www.biblio-online.ru>.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Курс «Основы профессионального развития» имеет объектом своего изучения модульные задания одной из компетенций движения World Skills «Администрирование отеля».

Изучение дисциплины имеет целью: овладение навыками администрирования отеля.

В ходе освоения дисциплины студент должен решать такие задачи как:

уметь:

- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;
- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;
- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности
- эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;
- осуществлять различные виды бронирования с использованием программного обеспечения;
- продвигать услуги отеля или группы отелей;
- регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб гостей;
- воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой.

знать:

- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона;
- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- правила проживания в отеле;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы)
- технологический цикл обслуживания гостей;
- правила деловой коммуникации (вербальная, невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);
- стандарты внешнего вида сотрудников;
- виды и процедуру бронирования;
- юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;
- механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;
- алгоритм работы с жалобами гостей.

Полученные знания студент может использовать для: сдачи демо-экзамена по компетенции «Администрирование отеля»; участия в соревнованиях World Skills по компетенции «Администрирование отеля».

Дисциплина «Основы профессионального развития» изучается студентами в объеме 360 часов.

Курс состоит из 10 модулей на русском и английском языках.

Основной вид деятельности – практические групповые и индивидуальные занятия.

Практические занятия включают в себя разыгрывание различных ситуаций модулей компетенции. При этом одни студенты играют роль гостя, другие роль администратора отеля.

Индивидуальные задания – разработка ВИП тура, ответ на письмо-жалобу, кассовые операции.

Самостоятельная работа имеет целью:

- закрепление и углубление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий;
- подготовку к предстоящим занятиям;
- формирование культуры умственного труда, самостоятельности, инициативы в приобретении знаний

Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность студентов к самостоятельному труду;
- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- консультационная помощь.

Формы самостоятельной работы студентов определяются при разработке рабочих программ учебных дисциплин содержанием учебной дисциплины, учитывая степень подготовленности студентов.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Виды самостоятельной работы студентов:

- моделирование рабочей смены работника службы приема и размещения
- изучение основ компетенции «Администрирование отеля»
- разыгрывание диалогов на русском и английском языках

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

При изучении дисциплины «Основы профессионального развития» обучающимися и научно-педагогическими работниками используется следующее программное обеспечение и информационно-справочные системы:

1. Eclipse java luna SR1 win32
2. 7-Zip
3. 1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений
4. Mozilla Firefox
5. Adobe Flash Player ActiveX
6. Adobe Flash Player Plugin
7. Adobe Reader
8. ESET Endpoint Antivirus
9. Microsoft™ Windows® 7 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166)
10. Windows® Internet Explorer® 11 (DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166)
11. Microsoft™ Office®
12. Компоненты Windows Live
13. Xampp
14. IrfanView
15. Java 7

16. Google Chrome
 17. «Гарант аэро»
 18. КонсультантПлюс

Сведения об электронно-библиотечной системе

№ п/п	Основные сведения об электронно-библиотечной системе	Краткая характеристика
1.	Наименование электронно-библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет	ЭБС ЮРАЙТ http://www.biblio-online.ru ЭБС ZNANIUM.COM http://znanium.com

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий, лабораторий, мастерских	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения*
1.	Учебная аудитория «Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» № 310	Компьютерное и интерактивное оборудование: • Ноутбук - 6 • Зарядное устройство для ноутбуков - 6 • Многофункциональное устройство (принтер) - 2 • Телевизор – 1 • Телефон - 4 • Программное обеспечение компании HRS (ПО Opera V5) Рабочие места студентов, оборудованные ноутбуками, снабжены выходом в Интернет, имеется контентная фильтрация. Количеств подключений – 6. Программное обеспечение: - Microsoft™ Office®, 0005111053 – MOL-1244; - 1С: Предприятие Комплект для высших и средних учебных заведений 1С - 8985755; - Windows® Internet Explorer® 11, DreamSpark Premium Electronic Software Delivery id700549166;

		- Справочно-правовая система «Гарант». Материальное оснащение: ▪ Рабочее место администратора (стол), оснащенное для подготовки документов и работы с почтой - 3 ▪ Стул для рабочего места - 3 ▪ Рабочее место администратора (стойка регистрации), оснащенное для приема, размещения гостей, бронирования и продажи гостиничных услуг - 3 ▪ Выдвижной ящик для регистрационных карточек (картотека гостей) – 3 ▪ Сейф – 1 ▪ Ключница - 3 ▪ Стол для принтера – 2 ▪ Доска маркерная - 1 ▪ Раковина – 1 ▪ Стулья - 15
2.	Библиотека Читальный зал № 122	Компьютерное и интерактивное оборудование: АРМ библиотекарей - 7, АРМ для читателей - 5, принтера - 2, сканер - 1 Материальное оснащение: 97 стеллажей, 3 кафедры, 7 выставочных стеллажа, 4 каталожных шкафа, рабочие столы, стулья. Каталогная система библиотеки - для обучения студентов умению пользоваться системой поиска литературы (карточная и электронная) Количество посадочных мест: 80