**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ**

**КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

УТВЕРЖДЕН

Министерством образования и науки Кыргызской Республики

Приказ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от « » 2019 г.

Регистрационный номер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ**

**СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**Специальность: 100105-«Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах»**

**Квалификация: менеджер**

**Бишкек 2019**

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Государственный образовательный стандарт по специальности **100105-«Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах»** среднего профессионального образования Кыргызской Республики разработан в соответствии с Законом Кыргызской Республики «Об образовании” и иными нормативными правовыми актами Кыргызской Республики в области образования.

2. В настоящем Государственном образовательном стандарте используются следующие понятия:

* основная профессиональная образовательная программа – совокупность учебно-методической документации, регламентирующей цели, ожидаемые результаты, содержание и организацию реализации образовательного процесса по соответствующей специальности;
* цикл дисциплин - часть образовательной программы или совокупность учебных дисциплин, имеющая определенную логическую завершенность по отношению к установленным целям и результатам обучения, воспитания;
* модуль – часть учебной дисциплины, имеющая определенную логическую завершенность по отношению к установленным целям и результатам обучения, воспитания;
* компетенция – динамичная комбинация личных качеств, знаний, умений и навыков, необходимых для занятия профессиональной деятельностью в соответствующей области;
* кредит (зачетная единица) – условная мера трудоемкости основной профессиональной образовательной программы;
* результаты обучения – компетенции, приобретенные в результате обучения по основной образовательной программе/модулю.

Выполнение настоящего Государственного образовательного стандарта является обязательным для всех образовательных организаций, реализующих программы среднего профессионального образования, независимо от их организационно-правовых форм.

Глава 2. Область применения

3. Настоящий Государственный образовательный стандарт представляет собой совокупность норм, правил и требований, обязательных при реализации основной профессиональной образовательной программы по специальности **100105-«Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах»** и является основанием для разработки учебной организационно-методической документации, оценки качества освоения основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования всеми образовательными организациями, реализующими программы среднего профессионального образования независимо от их организационно-правовых форм, имеющими лицензию и аккредитацию на территории Кыргызской Республики.

4. Основными пользователями Государственного образовательного стандарта по специальности **100105-«Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах»** являются:

- администрация и педагогический состав образовательных организаций, имеющих право на реализацию основной профессиональной образовательной программы по данной специальности;

* студенты, ответственные за эффективную реализацию своей учебной деятельности по освоению основной образовательной программы по данной специальности;
* объединения специалистов и работодателей в соответствующей сфере профессиональной деятельности;
* учебно-методические объединения и советы, обеспечивающие разработку основных образовательных программ по поручению уполномоченного государственного органа в сфере образования Кыргызской Республики;
* уполномоченные государственные органы в сфере образования, обеспечивающие финансирование среднего профессионального образования;
* уполномоченные государственные органы в сфере образования, обеспечивающие контроль за соблюдением законодательства в системе среднего профессионального образования, осуществляющие аккредитацию и контроль качества в сфере среднего профессионального образования.

Глава 3. Общая характеристика специальности

5. Формы освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности **100105-«Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах»**:

- очная;

- очно-заочная (вечерняя);

- заочная.

6. Нормативный срок освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования при очной форме обучения на базе среднего общего образования составляет не менее 1 года 10 месяцев. В случае реализации данной профессиональной образовательной программы на базе основного общего образования установленный нормативный срок освоения увеличивается на 1 (один) год.

7. При реализации общеобразовательной программы среднего общего образования (10-11 классов), интегрированной в программу среднего профессионального образования, документ (аттестат) о среднем общем образовании не выдается, а оценки по предметам выставляются в документ (диплом) о среднем профессиональном образовании.

8. Абитуриент при поступлении должен иметь один из документов:

- аттестат о среднем общем образовании;

- свидетельство об основном общем образовании.

9. Сроки освоения основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по очно-заочной (вечерней) и заочной формам обучения, а также в случае сочетания различных форм обучения и использования дистанционных образовательных технологий, увеличиваются образовательной организацией, реализующей программы среднего профессионального образования, на 6 месяцев относительно установленного нормативного срока освоения при очной форме обучения.

Иные нормативные сроки освоения основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования утверждаются отдельным нормативным правовым актом.

10. Трудоемкость основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по очной форме обучения составляет не менее 120 кредитов (зачетных единиц). Трудоемкость одного учебного семестра равна не менее 30 кредитам (зачетным единицам) (при двух семестровой организации учебного процесса).

Один кредит (зачетная единица) равен 30 часам учебной работы студента (включая аудиторную, самостоятельную работу и все виды аттестации).

Трудоемкость основной профессиональной образовательной программы по очно-заочной (вечерней) и заочной формам обучения**,** а также в случае сочетания различных форм обучения и использования дистанционных образовательных технологий, за учебный год составляет не менее 45 кредитов (зачетных единиц).

11. Целью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности **100105-«Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах»** в области обучения является: подготовка квалифицированного специалиста-менеджера среднего звена по организации обслуживания в гостиницах и туристических комплексах, встрече посетителей, умеющего применять разные формы и методы обслуживания, организовать процесс обслуживания в гостиницах, в гостевых домах, в тур комплексах, проводить тематические вечера, организовать работу служб гостиниц, проводить контроль качества обслуживания гостей, путем развития у него общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями заинтересованных сторон - работодателей, позволяющих ему успешно работать и конкурировать на рынке труда.

В области воспитания личности целью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования является формирование у студентов:

* целеустремленности и организованность;
* трудолюбие и ответственность;
* гражданственность, коммуникативность и толерантность;
* повышение общей культуры.

12. Область профессиональной деятельности выпускников специальности **100105-«Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах»** включает: организацию обслуживания в гостиницах и туристических комплексах направленных на  удовлетворение реальных и прогнозируемых потребностей гостей этого комплекса.

13. Объектами профессиональной деятельности выпускников являются:

* потребители гостиничного продукта;
* гостиницы и туристические комплексы, объекты санаторно-курортной деятельности, предприятия общественного питания, досуга и другие объекты размещения;
* гостиничный продукт, включающий основные и дополнительные услуги;
* техника и оборудование, обеспечивающие функционирование гостиницы и других объектов размещения;
* информационные ресурсы бронирования и организации обслуживания гостиничной деятельности.

14. Видами профессиональной деятельности выпускников являются:

- Бронирование гостиничных услуг;

- Прием, размещение и выписка гостей;

- Организация обслуживания гостей в процессе проживания;

- Продажи гостиничного продукта.

15. Задачи профессиональной деятельности выпускников по видам:

**Бронирование гостиничных услуг:**

- организация рабочего места службы бронирования;

- оформление и составление различных видов заявок и бланков;

- ведение учета и хранения отчетных данных.

**Прием, размещение и выписка гостей:**

- организация рабочего места службы приема и размещения;

- подготовка проектов договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;

- поддержание информационной базы данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

**Организация обслуживания гостей в процессе проживания:**

- организация и контроль уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;

- организация оказания персональных и дополнительных услуг по предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;

- составление актов на списание инвентаря и оборудование и обеспечивание соблюдения техники безопасности и охраны труда при работе с ним;

**Продажи гостиничного продукта:**

- выявление, анализ и формирование спроса на гостиничные услуги;

- проведение сегментации рынка;

- оценка эффективности сбытовой политики;

**Управление персоналом:**

- участие в планировании качественных и количественных потребностей гостиницы в кадрах;

- участие в осуществлении подбора персонала и оформлении необходимую кадровую документацию.

16. Выпускник, освоивший основную профессиональную образовательную программу по специальности **100105-«Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах»** среднего профессионального образования, подготовлен:

- к освоению основной образовательной программы высшего профессионального образования;

- к освоению основной образовательной программы высшего профессионального образования по соответствующим и родственным направлениям подготовки высшего профессионального образования в ускоренные сроки:

- 600100 «Сервис»;

- 600200 «Туризм»;

- 600300 «Гостиничное дело».

Глава 4. Общие требования к условиям реализации основной профессиональной образовательной программы

17. Образовательные организации, реализующие образовательные программы среднего профессионального образования, самостоятельно разрабатывают основную профессиональную образовательную программу по специальности.

Основная профессиональная образовательная программа разрабатывается на основе соответствующего Государственного образовательного стандарта по специальности, с учетом потребностей рынка труда.

Образовательные организации, реализующие образовательные программы среднего профессионального образования, обязаны ежегодно обновлять основную профессиональную образовательную программу с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы, в соответствии с рекомендациями по обеспечению гарантии качества образования, заключающиеся:

* в разработке стратегии по обеспечению качества подготовки выпускников;
* в мониторинге, периодическом рецензировании образовательных программ;
* в разработке объективных процедур оценки уровня знаний и умений студентов, компетенций выпускников на основе четких согласованных критериев;
* в обеспечении качества и компетентности преподавательского состава;
* в обеспечении достаточными ресурсами всех реализуемых образовательных программ, контроле эффективности их использования, в том числе путем опроса обучаемых;
* в регулярном проведении самообследования по согласованным критериям для оценки своей деятельности (стратегии) и сопоставления с другими образовательными организациями;
* в информировании общественности о результатах своей деятельности, планах, инновациях.

18. Оценка качества подготовки студентов и выпускников должна включать их текущую, промежуточную и итоговую государственную аттестации,

Текущая аттестация студентов проводится в течение учебного семестра на основании модульно-рейтинговой системы оценивания, установленной образовательной организацией, реализующей образовательную программу среднего профессионального образования (утвержденной педагогическим советом).

Промежуточная аттестация студентов проводится в конце каждого семестра и по всем дисциплинам выставляются итоговые оценки (экзаменационные оценки) по итогам текущей аттестации в семестре.

Итоговая государственная аттестация выпускников состоит из следующих видов государственных аттестационных испытаний: итоговый экзамен по отдельной дисциплине, итоговый междисциплинарный экзамен по специальности и/или выпускная квалификационная работа.

К итоговой аттестации допускается выпускник, не имеющий академической задолженности и завершивший полный курс обучения, предусмотренный учебным планом.

Для текущей, промежуточной аттестации студентов и итоговой аттестации выпускников на соответствие их персональных достижений поэтапным или конечным требованиям соответствующей основной профессиональной образовательной программы создаются базы оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, модульные тесты, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций. Базы оценочных средств разрабатываются и утверждаются образовательной организацией, реализующей образовательную программу среднего профессионального образования.

19. При разработке основной профессиональной образовательной программы должны быть определены возможности образовательной организации, реализующей образовательную программу среднего профессионального образования, в формировании социально-личностных компетенций выпускников. Образовательная организация, реализующая образовательную программу среднего профессионального образования, обязана:

- сформировать свою социокультурную среду;

- создать условия, необходимые для всестороннего развития личности;

- способствовать развитию социально-воспитательного компонента учебного процесса, включая развитие студенческого самоуправления, участие студентов в работе общественных организаций, спортивных и творческих клубов, научных студенческих обществ.

20. Основная профессиональная образовательная программа образовательной организации, реализующей образовательную программу среднего профессионального образования, должна содержать дисциплины по выбору студента в объеме не менее одной трети вариативной части каждого цикла дисциплин. Порядок формирования дисциплин по выбору студента устанавливает педагогический совет образовательной организации, реализующей образовательную программу среднего профессионального образования.

21. Образовательная организация, реализующая образовательную программу среднего профессионального образования, обязана:

- обеспечить студентам реальную возможность участвовать в формировании своей программы обучения;

- ознакомить студентов с их правами и обязанностями при формировании основной профессиональной образовательной программы;

- разъяснить, что избранные студентами дисциплины становятся для них обязательными, а их суммарная трудоемкость не должна быть меньше, чем это предусмотрено учебным планом.

22. Студенты имеют право в пределах объема учебного времени, отведенного на освоение учебных дисциплин по выбору студента, предусмотренных основной профессиональной образовательной программой, выбирать конкретные дисциплины.

23. Студенты обязаны выполнять в установленные сроки все задания, предусмотренные основной профессиональной образовательной программой образовательной организации, реализующей образовательную программу среднего профессионального образования.

24. В целях достижения результатов при освоении основной профессиональной образовательной программы студенты обязаны участвовать в развитии студенческого самоуправления, работе общественных организаций, спортивных и творческих клубов, научных студенческих обществ.

25. Максимальный объем учебной нагрузки студента устанавливается 45 часов в неделю, включая все виды его аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы.

Объем аудиторных занятий в неделю при очной форме обучения определяется Государственным образовательным стандартом с учетом специфики специальности не более 60 % общего объема, выделенного на изучение каждой учебной дисциплины.

26. При очно-заочной (вечерней) форме обучения объем аудиторных занятий должен быть не менее 16 часов в неделю.

27. При заочной форме обучения студенту должна быть обеспечена возможность занятий с преподавателем в объеме не менее 150 часов в год.

28. Общий объем каникулярного времени в учебном году должен составлять 10 недель, в том числе не менее двух недель в зимний период.

**Глава 5. Требования** к основной профессиональной

образовательной программе

29. Выпускник по специальности **100105-«Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах»** в соответствии с целями основной профессиональной образовательной и задачами профессиональной деятельности, указанными в пунктах 11 и 15 настоящего Государственного образовательного стандарта, должен обладать следующими компетенциями:

а) общими (ОК):

ОК1. Уметь организовать собственную деятельность, выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ОК2. Решать проблемы, принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, проявлять инициативу и ответственность;

ОК3. Осуществлять поиск, интерпретацию и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК4. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК5. Уметь работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами;

ОК6. Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных) и их обучение на рабочем месте, за результат выполнения заданий;

ОК7. Управлять собственным личностным и профессиональным развитием, адаптироваться к изменениям условий труда и технологий в профессиональной деятельности;

ОК8. Быть готовым к организационно-управленческой работе с малыми коллективами;

б) профессиональными (ПК), соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

**Бронирование гостиничных услуг:**

ПК1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его;

ПК2. Бронировать, информировать потребителя о бронировании и вести документацию;

**Прием, размещение и выписка гостей:**

ПК3. Принимать, регистрировать и размещать гостей;

ПК4. Предоставлять гостю информацию и принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных и туристических услуг;

ПК5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;

ПК6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

**Организация обслуживания гостей в процессе проживания:**

ПК7. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;

ПК8. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);

ПК9. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы и туристического комплекса;

ПК10. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих;

**Продажи гостиничного продукта:**

ПК11. Выявлять, формировать спрос и стимулировать сбыт гостиничных услуг;

ПК12. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК13. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга и в проведении маркетинговых исследований;

**Управление персоналом:**

ПК14. Принимать участие в укомплектовании гостиницы или туристического комплекса работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.

ПК15. Принимать участие в оформлении и разработке кадровой документации гостиницы или туристического комплекса на основе типовой.

ПК16. Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы или туристического комплекса, а также в оценивании их профессиональной компетентности.

30. Основная профессиональная программа среднего профессионального образования предусматривает изучение следующих учебных циклов:

1) общегуманитарный цикл;

2) математический и естественнонаучный цикл;

3) профессиональный цикл;

и разделов:

4) практика;

5) итоговая государственная аттестация;

6) физическая культура.

Основная профессиональная образовательная программа среднего профессионального образования разрабатывается в соответствии со структурой, прилагаемой к настоящему Государственному образовательному стандарту (Приложение №1).

31. Каждый цикл дисциплин должен иметь базовую (обязательную) и вариативную части. Вариативная часть должна дать возможность расширения или углубления знаний, умений и навыков студентов, определяемых содержанием дисциплин базовой части. Вариативная часть устанавливается средним профессиональным учебным заведением исходя из специфики, реализуемой профессиональной образовательной программы.

32. Реализация основной профессиональной образовательной программы специальности должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, и систематически занимающимися научной и (или) научно-методической деятельностью.

Преподаватели профессионального цикла должны иметь высшее профессиональное образование по соответствующей специальности или направлению подготовки. К преподавательской деятельности допускаются лица, имеющие производственный стаж свыше десяти лет, а также лица, имеющие академическую степень бакалавра.

Доля штатных преподавателей к общему числу преподавателей образовательной программы должна составлять не менее 80 %. Соотношение преподаватель / студент должно быть не более 1:12.

33. Реализация основной профессиональной образовательной программы специальности должна обеспечиваться доступом каждого студента к базам данных и библиотечным фондам, формируемым по полному перечню дисциплин основной профессиональной образовательной программы. Образовательная программа образовательной организации, реализующей программы среднего профессионального образования**,** должна включать лабораторные практикумы и практические занятия (определяются с учетом формируемых компетенций).

Обеспеченность студентов учебной литературой и/или электронной литературой, необходимой для реализации основной профессиональной образовательной программы, должна соответствовать нормативу – 0,5 экземпляра на одного студента методические указания к лабораторным, практическим и курсовым работам – по 1 экземпляру на одного студента. Источники учебной информации должны отвечать современным требованиям. В образовательном процессе должны использоваться законодательные акты, нормативные документы, материалы профессионально-ориентированных периодических изданий.

Обязательные учебники и методические пособия определяются рабочими программами на основании требований ГОС СПО. В качестве учебников могут использоваться тиражированные экземпляры конспектов лекций, электронных учебников.

Учебная и учебно-методическая литература должны быть по:

* гуманитарным и социально-экономическим дисциплинам, изданная запоследние 5 лет.
* математическим и естественно-научным, профессиональным и специальным дисциплинам, изданная за последние 10 лет.

Для применения дистанционных образовательных технологий электронное учебно-методическое обеспечение должно составлять 100%.

34. Образовательная организация, реализующая основную профессиональную образовательную программу среднего профессионального образования, должна располагать материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лабораторной, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической подготовки студентов, предусмотренных учебным планом образовательной организации, реализующей программы среднего профессионального образования, соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам. Полезная площадь на одного студента с учетом двухсменности занятий должна быть не менее 7 кв. м.

**Примерный перечень**

**кабинетов, лабораторий, мастерских и других помещений**

**Кабинеты:**

**а) кабинетов для реализации общеобразовательного цикла:**

- Кыргызский язык и литература (учебные информационные стенды, наглядные пособия, словарь);

- Русский язык и литература (учебные информационные стенды, наглядные пособия, словарь);

- Иностранный язык (лингофонное оборудование, учебные информационные стенды, наглядные пособия, словарь, персональный компьютер с выходом в интернет (1:1));

- Математики (общие демонстрационные технические устройства, учебные информационные стенды, интерактивные пособия);

- История Кыргызстана (наглядные пособия);

- Манасоведение (наглядные пособия, “Манас” – все тома);

- Социально-экономические дисциплины (наглядные пособия);

- Информатика (компьютерное и мультимедийное оборудование с выходом в интернет (1:1), принтер, сканер, наушники);

- История (наглядные пособия);

- Физическая и экономическая география мира и экология (наглядные пособия, карта мира и Кыргызской Республики);

- Физика (наглядные пособия, приборы);

- Химия (наглядные пособия, приборы);

- НВП (наглядные пособия);

**б) кабинетов для реализации профессионального цикла:**

- Организация деятельности службы бронирования;

- Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;

- Организация продаж гостиничного продукта;

**Лаборатории:**

- Информатика и информационно-коммуникационных технологии в профессиональной деятельности;

- Гостиничный номер;

- Служба приема и размещения гостей;

- Служба бронирования гостиничных услуг;

- Служба продажи и маркетинга;

**Другие помещения:**

* Спортивный зал;
* Библиотека (электронная библиотека), читальный зал с выходом в сеть интернет (1:1);
* Актовый зал;
* Столовая;
* Медпункт.

35. Требования к содержанию, объему и структуре выпускных квалификационных работ определяются средним профессиональным учебным заведением с учетом Положения об итоговой государственной аттестации выпускников образовательной организации среднего профессионального образования Кыргызской Республики утвержденного постановлением Правительства Кыргызской Республики от 4 июля 2012 года №470.

Приложение №1

**Структура**

**основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования**

**по специальности 100105-«Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Учебные циклы и проектируемые результаты их освоения** | **Трудоемкость, кредиты (зачетные единицы)**  **1 год 10 мес.** | **Перечень дисциплин для разработки примерных программ, учебников и учебных пособий** | **Коды формируемых компетенций** |
| **1.** | **Общегуманитарный цикл** | **18** |  |  |
|  | **Базовая часть** | **15** |  |  |
| 14 | В результате изучения базовой части цикла студент должен:  **знать:**  - лексический (1000-1200 лексических единиц) и грамматический минимум по кыргызскому, русскому и иностранному языкам, необходимый для чтения, письма и перевода со словарем текстов профессиональной направленности; нормы официально-деловой письменной речи; основные способы переработки текстовой информации; - основные правила оформления деловых документов;  - произведения и биографию великих кыргызских писателей и поэтов;  - закономерности исторического развития Кыргызстана, его место в системе мирового сообщества;  **-** идею, содержание, героев эпоса «Манас» в жизни человека и общества; историю кыргызов в эпосе «Манас»; основные закономерности взаимодействия человека и общества; человека и природы;  **уметь:**  - логически верно, аргументировано и ясно строить свою устную и письменную речь на кыргызском, русском и иностранным языках на профессиональные и повседневные темы; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас; переводить со словарем тексты на кыргызском, русском и иностранном языках профессиональной направленности; - вести диалоги, монологи на кыргызском, русском и иностранном языках;  - выделять основную идею произведения, составлять тезисный план по творчеству писателей и поэтов, характеризовать главных героев;  - выявлять, анализировать причинно-следственные связи и закономерности исторического процесса;  **-** объяснить место и значение эпоса «Манас» среди шедевров устного народного творчества, эпического наследия человечества; применять идеи эпоса «Манас» в процессе жизнедеятельности;  **владеть:**  - навыками культуры общения на кыргызском, русском и иностранном языках; эффективными методиками коммуникации; навыками лингвистического анализа различных текстов; навыками грамотного письма и устной речи на кыргызском, русском и иностранном языках;  15  - навыками анализа прочитанных произведений, способностями выделять тему, идею, композицию, сюжет произведения, анализировать действия героев;  - навыками работы с исторической литературой, исследования памятников и источников отечественной истории; методами и приемами анализа исторических явлений;  - навыками самостоятельной работы и самоорганизации; способностями применять полученными знаниями в процессе решения задач в образовательной и профессиональной деятельности |  | Кыргызский язык и литература  Русский язык  Иностранный язык  История Кыргызстана  Манасоведение | ОК1 – ОК8 |
|  | **Вариативная часть** (знания, умения, навыки определяются основной профессиональной образовательной программой среднего профессионального учебного заведения) | **3** |  |  |
| **2.** | **Математический и естественнонаучный цикл** | **6** |  |  |
|  | **Базовая часть** | **4** |  |  |
|  | В результате изучения базовой части цикла студент должен:  **знать:**  - основные способы математической обработки информации; принципы математических рассуждений и доказательств; системы счисления; методы математической статистики; основы алгебры и геометрии;  - основы современных технологий сбора, обработки и представления информации; стандартное программное обеспечение, необходимое в профессиональной деятельности; виды поисковых систем для нахождения необходимой информации; методы и средства поиска, систематизации и обработки общей и профессиональной информации; правила техники безопасности и гигиенические рекомендации при использовании средств ИКТ в профессиональной деятельности; возможности использования ресурсов сети Интернет для совершенствования профессиональной деятельности, профессионального и личностного развития.  **уметь:**  - применять математические методы для решения профессиональных задач; выполнять приближенные вычисления; проводить элементарную статистическую обработку информации и результатов исследования, представлять полученные данные графически;  16  - использовать современные информационно-коммуникационные технологии (включая пакеты прикладных программ, локальные и глобальные компьютерные сети) для сбора, обработки и анализа информации в профессиональной деятельности; соблюдать правила техники безопасности и гигиенические рекомендации при использовании средств ИКТ в профессиональной деятельности; использовать сервисы и информационные ресурсы сети Интернет в профессиональной деятельности;  **владеть:**  - основными методами математической обработки информации; методами математической логики;  - навыками работы с программными средствами общего и профессионального назначения; навыками сбора и обработки информации в соответствующих сферах профессиональной деятельности |  | Профессиональная математика  Информатика | ОК1 - ОК8 |
|  | **Вариативная часть** (знания, умения, навыки определяются основной профессиональной образовательной программой среднего профессионального учебного заведения) | **2** |  |  |
| **3.** | **Профессиональный цикл** | **75** |  |  |
|  | **Базовая часть** | **60** |  |  |
| 17 | **В результате изучения базовой части цикла студент должен:**  **знать**:  **-** основы современных дисциплин о человеке, его потребностях;  -методы удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества;  -знать нормы деловой письменной и устной речи, процессы организации эффективности, речевой коммуникации в сфере гостиничного сервиса и туризма;  - возможности современных коммуникационных технологий и владеть методами сбора, хранения и обработки данных при подготовке решений в гостиничном сервисе и туризме;  -принимать участия в организации, планирование и совершенствовании деятельности служб гостиницы и разрабатывать мероприятия по повышению эффективности их деятельности;  правила организации работы исполнителей в туристской деятельности;  - офисные технологии и специальное программное обеспечение профессиональной деятельности в гостиничной индустрии, Интернет- технологии;  - теоретические основы управления гостиницами, функции менеджмента, формы управления предприятиями гостиничной индустрии, виды управленческих решений и методы их разработки, основы управления персоналом;  -основы маркетинга, основные тенденции и направления развития маркетинговых исследований в гостиничной индустрии, рынок гостиничных услуг и его компоненты, особенности конкуренции в гостиничной индустрии; продвижения гостиничного продукта;  - закономерности развития отрасли и системы основных экономических показателей рынка гостиничных услуг;  - теоретические основы анализа деятельности гостиниц и других средств размещения  -основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;  - основные закономерности размещение туристских ресурсов в крупных туристских регионах мира и КР;  - географию крупных туристских центров мира и специфику их туристской инфраструктуры;  - ведущие туристские центры, статистику, виды и направления развития туризма в изучаемых странах мира;  - грамматику и лексику, историю и культуру страны изучаемого иностранного языка, правила речевого этикета;  - применять традиционные и инновационные идеи, находить подходы к их реализации и участвовать в работе над проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности;  - организацию службы бронирования, приема и размещения, и проживания, стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей, правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей, основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей, виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания, правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, правила работы с информационной базой данных гостиницы; правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостя; виды «комплиментов», порядок организации уборки номеров; правила проверки наличия и утери или испорченной гостиничной собственности;  18  - теоретические основы системы управления персоналом в гостиничном предприятии; понятийный аппарат; правовые и нормативные документы, регламентирующие деятельность службы управления персоналом; организацию эффективного использования персонала; особенности и виды кадровой политики в гостинице; профессиональные стандарты и требования к должности, методы адаптации и обучения персонала, мотивацию и стимулирование, планирование карьеры и формирование кадрового резерва;  - основные понятия и особенности организации туристской деятельности;  - методики сегментации туристского рынка;  - правила организации туристских поездок, экскурсий;  - требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;  - правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;  - правила поведения туристов при пользовании различного вида транспорта;  -этические основы современного этикета, нормы и правила поведения, основные принципы этикета, понимать значимость постоянного использования этикетных норм и правил в межличностном общении;  - основные составляющие здорового образа жизни и их влияние на безопасность жизнедеятельности личности;  - потенциальные опасности природного, техногенного и социального происхождения, характерные для объектов размещения;  19  - основные задачи служб гостиницы по защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций.  **уметь:**  -выявлять потребности потенциальных клиентов, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;  - уметь организовывать обеспечение комплексного обслуживание потребителей гостиничных услуг;  -уметь обеспечивать систему мер по повышению качества оказываемых услуг предприятиями индустрии гостиничного сервиса; обладать знаниями по принятию решений в экстремальных ситуациях, обеспечению безопасной жизнедеятельности  - ясно излагать и аргументировать собственную точку зрения;  - анализировать условия и факторы, влияющие на развитие туризма;  - правильно оценивать результаты своей деятельности  - работать в операционной системе; работать с текстовым редактором; работать с электронными таблицами; использовать сетевые программные и технические средства в профессиональной деятельности  - использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения, анализировать организационные структуру управления, принимать эффективные решения, используя систему методов управления, учитывать особенности менеджмента  - использовать основные категории маркетинга в практической деятельности, выявлять сегменты рынка, проводить маркетинговые исследования, анализировать их результаты и принимать маркетинговые решения, определять жизненный цикл товара и задачи маркетинга, учитывать особенности маркетинга.  -определять организационно-правовые формы организаций в области гостеприимства, находить и использовать необходимую экономическую информацию для развития в сфере гостеприимства, определять состав материальных, трудовых и финансовых ресурсов организации, заполнять первичные документы по экономической деятельности в гостеприимстве.  - решать конфликтные ситуации ориентируясь, исключительно, на клиента; применять приобретенные знания и навыки из области новых информационных технологий в своей профессиональной деятельности при решении общих и прикладных организационных задач.  20  -устанавливать контакт с собеседником (представиться, рассказать о своей профессиональной деятельности, о своей работе), воспринимать на слух профессиональную речь, пользоваться зарубежными и российскими изданиями на иностранном языке по профессиональной тематике  -применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг;  - применения методов контроля и оценки качества гостиничных услуг;  -анализировать и оценивать социально-экономические и культурные последствия новых явлений в науке, технике и технологии, профессиональной сфере;  - способность выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами;  -осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения поставленных экономических задач;  -выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, проанализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы;  - на основе описания экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты;  -анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений;  -анализировать и интерпретировать данные отечественной и зарубежной статистики о социально-экономических процессах и явлениях, выявлять тенденции изменения социально-экономических показателей;  - свободно ориентироваться по физическим, социально-экономическим и политическим картам;  21  - применять географические методы в туристских исследованиях;  - оценивать туристский потенциал и современное состояние развития туризма в стране (регионе, районе);  - устанавливать систему взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью субъектов туристской индустрии;  -используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и аналитический отчет;  - использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии;  -организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта;  -использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии;  -критически оценить предлагаемые варианты управленческих решений и разработать и обосновать предложения по их совершенствованию с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий;  -анализировать соответствующие положения законодательства и грамотно применять полученные знания в самостоятельной практической деятельности при разрешении вопросов, связанных с правовым обеспечением профессиональной деятельности;  -организовывать рабочее место службы бронирования, приема и размещения и проживания, вести учет и хранение отчетных данных, аннулирование бронирования; осуществление гарантированного бронирования; комплементировать сервировочную тележку room-serviсе, организация оказания персональных и дополнительных услуг по основных и дополнительным услугам гостиницы, готовить проекты договоров, оформлять и подготавливать счета гостей, составлять акты на списание инвентаря и оборудования, предоставление услуги хранения вещей; оценивать эффективность сбытовой политики; выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничный продукт  22  -знанием основных этапов эволюции управленческой мысли,  -осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования,  -разрабатывать процедуры и методы контроля,  -использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач, эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики;  - разрабатывать экскурсионные программы и туры;  - организовывать сервисное обслуживание в туристических походах;  - применять теоретические знания при решении практических задач в туристской деятельности, используя возможности вычислительной техники и программного обеспечения, использовать существующие пакеты прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности в туристской индустрии;  - использовать готовые формы общепринятой вежливости для общения с различными группами людей на различных уровнях в личной и деловой сфере;  - проводить инструктаж по оказанию первой помощи гостям и сотрудникам гостиниц и туристических комплексов;  - владеть способами защиты населения от чрезвычайных ситуаций природных и техногенного характера;  - пользоваться средствами индивидуальной и коллективной защиты.  **владеть:**  - методами выявления потребностей клиентов; приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;  приемами и методами формирования системы межличностного общения;  -знаниями и навыками по разработке и внедрению инновационных технологий в гостиничном хозяйстве;  -основной терминологией туристской науки; методами оценки туристско-рекреационного потенциала;  -приемами поиска информации в глобальной сети Интернет  23  навыками деловых коммуникаций и работы команде, навыками подготовки и публичной презентации тематических сообщений, навыками систематической работы управления гостиничного сервиса.  -навыками формирования и продвижения продуктов и услуг соответствующих запросам потребителей, использовать основные категории маркетинга в практической деятельности.  -навыками сбора и обработки необходимых для разработки планов и обоснования управленческих решений, методами планирования деятельности фирмы, методами оценки экономической деятельности в гостеприимстве;  - основами географии и туристской деятельности;  - навыками работы с картографическим и статистическим материалом;  - навыками географического анализа природных, социальных и экономических ресурсов;  - методами оценки туристских ресурсов и туристского потенциала территории;  - современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации;  - навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования, основами географии и туристской регионалистики, навыками географического анализа природных, социальных и экономических ресурсов;  -современными технологиями активного слушания и убеждения партнеров;  -навыками деловых коммуникаций;  -опытом рационального поиска информации, навыками самостоятельной работы со справочными материалами, в том числе электронными, иметь представление об экономическом, социально-политическом устройстве, культуре, традициях и обычаях стран изучаемого языка,  -приема и заказов на бронирование от потребителя, выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения, информирования потребителя о бронировании; приема, регистрации и размещения гостей, контроля оказания перечня услуг, подготовки счетов и организации отъезда гостей, передачи дел по окончанию смены; организации и контроля работы персонала, предоставления услуг питания в номере, оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.  24  - формальными правилами поведения в определённых ситуациях и использовать их с рациональностью и полезностью включенного в них содержания;  - навыками ведения здорового образа жизни;  - правилами оказания первой медицинской помощи;  - развития в себе духовных и физических качеств, необходимых для здорового образа жизни;  - обращения в случае необходимости в службы экстренной помощи. |  | Экономика в гостеприимстве Основы статистики  Информационные технологии в профессиональной деятельности  Основы менеджмента и маркетинга  Организация деятельности служб гостиниц  Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации  Организация гостиничного дела  Управление персоналом в гостиничной индустрии  Организация туристической деятельности  Этикет и сервис  Безопасность жизнедеятельности  География туризма | ОК1 – ОК8,  ПК1 – ПК16 |
|  | **Вариативная часть** (знания, умения, навыки определяются основной профессиональной образовательной программой среднего профессионального учебного заведения) | **15** |  |  |
| **4.** | **Практики** (практические умения и навыки определяютсяосновной профессиональной образовательной программой среднего профессионального учебного заведения**)** | **15** |  |  |
| **5.** | **Итоговая государственная аттестация** | **6** |  |  |
| **5.1** | Государственный экзамен по Истории Кыргызстана | **1** |  |  |
| **5.2** | Итоговый междисциплинарный экзамен и / или выпускная квалификационная работа | **5** |  |  |
| **6.** | **Физическая культура (по 2 часа в неделю в указанных семестрах)** | **3-5 семестры** |  |  |
|  | **Общая трудоемкость** образовательной программы | **120** |  |  |
|  | **Курсовые работы и проекты по дисциплинам** | **Семестр** |  |  |
|  | Организация гостиничного дела (курсовая работа) | **4** |  |  |
|  | Управление персоналом в гостиничной индустрии (курсовая работа) | **6** |  |  |



25

Приложение №2

**Примерный учебный план**

**среднего профессионального образования**

**специальность:** 100105-"Организация обслуживания в

гостиницах и туристических комплексах"

**квалификация:** Менеджер

**нормативный срок обучения: 1 год 10 месяцев**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование учебных дисциплин  (в том числе практик) | Общая трудоем-кость | | Примерное распределение по семестрам | | | |
| в кредитах | в часах | 3 семестр | 4 семестр | 5 семестр | 6 семестр |
| Количество недель | | | |
| 15-18 | 15-18 | 12-18 | 9-18 |
| **1.** | **Общегуманитарный цикл** | **18** | **540** |  |  |  |  |
|  | **Базовая часть** | **15** | **450** |  |  |  |  |
|  | Кыргызский язык и литература | 3 | 90 | x |  |  |  |
|  | Русский язык | 3 | 90 | x |  |  |  |
|  | Иностранный язык | 3 | 90 |  | x |  |  |
|  | История Кыргызстана | 4 | 90 |  | x |  |  |
|  | Манасоведение | 2 | 60 | x |  |  |  |
|  | **Вариативная часть** | **3** | **90** |  | x |  |  |
|  | **ИТОГО:** | **18** | **540** |  |  |  |  |
| **2.** | **Математический и естественнонаучный цикл** | **6** | **180** |  |  |  |  |
|  | **Базовая часть** | **4** | **120** |  |  |  |  |
|  | Профессиональная математика | 2 | 60 | x |  |  |  |
|  | Информатика | 2 | 60 |  | x |  |  |
|  | **Вариативная часть** | **2** | **60** |  | x |  |  |
|  | **ИТОГО:** | **6** | **180** |  |  |  |  |
| **3.** | **Профессиональный цикл** | **75** | **2250** |  |  |  |  |
|  | **Базовая часть** | **60** | **1800** |  |  |  |  |
|  | Экономика в гостеприимстве | 6 | 180 | х |  |  |  |
|  | Основы статистики | 4 | 120 |  |  | х |  |
|  | Информационные технологии в профессиональной деятельности | 5 | 120 |  |  | х | х |
|  | Основы менеджмента и маркетинга | 6 | 150 |  |  | х | х |
|  | Организация деятельности служб гостиниц | 7 | 210 |  |  |  | х |
|  | Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации | 10 | 300 |  |  | х | х |
|  | Организация гостиничного дела (курсовая работа) | 4 | 120 |  | х |  |  |
|  | Управление персоналом в гостиничной индустрии (курсовая работа) | 5 | 150 |  |  |  | х |
|  | Организация туристической деятельности | 4 | 90 |  |  | х |  |
|  | Этикет и сервис | 4 | 120 | х |  |  |  |
|  | Безопасность жизнедеятельности | 2 | 60 |  |  | х |  |
|  | География туризма | 3 | 120 |  |  | х |  |
|  | **Вариативная часть** | **15** | **450** | x |  | x | x |
|  | **ИТОГО:** | **75** | **2250** |  |  |  |  |
| **4.** | **Физическая культура\*** |  | **2ч в нед** |  |  |  |  |
| **5.** | **Практика\*\*** | **15** | **450** |  | x |  | x |
| **6.** | **Итоговая государственная аттестация\*\*\*** | **6** | **180** |  | x |  | x |
|  | Количество экзаменов (максимум) |  |  | 8-10 | 8-10 | 8-10 | 8-10 |
|  | Количество курсовых работ/проектов |  |  |  | 1 |  | 1 |
|  | **Общая трудоемкость основной профессиональной образовательной программы** | **120** | **3600** | **30** | **30** | **30** | **30** |

(\*) физическая культура в общую трудоемкость не входит

(\*\*) количество и виды практик по специфике специальности спуза

(\*\*\*) итоговая государственная аттестация по усмотрению спуза

Настоящий стандарт по специальности **100105-«Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах»** разработан Учебно-методическим советом по разработке ГОС СПО при базовом образовательном учреждении – Колледжем экономики и сервиса Кыргызского Экономического Университета им. М. Рыскулбекова

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Председатель УМС**, проректор по учебно-методической работе КЭУ им.М.Рыскулбекова, к.э.н., доцент |  | Турсуналиева Д.М. |
|  | **Заместитель председателя УМС**, директор Колледжа экономики и сервиса КЭУ им. М. Рыскулбекова |  | Узбекова Г.А. |
|  | **Ответственный секретарь**, Преподаватель ПМК «Экономика, менеджмент и туризм» |  | Кубанычбекова А.А. |
|  | **Члены УМС:** |  |  |
| 1 | Зав. кафедрой “Сервис” |  | Островская Е.С. |
| 2 | Доцент кафедры “Туризм, гостеприимство и предпринимательство” |  | Кочкорбаева М. Д. |
| 3 | Преподаватель ПМК «Экономика, менеджмент и туризм» |  | Атышова Ж.И. |
| 4 | Директор колледжа Академии туризма |  | Омуралиева А.М. |
| 5 | Зав. кафедрой “Туризм, гостеприимство и предпринимательство” |  | Чубурова Ж.Т. |
| 6 | Преподаватель ПМК «Экономика, менеджмент и туризм» |  | Кыдыралиева М. Э. |
| 7 | Ассоциация туризма КР |  | Токталиев Т.Ш. |
| 8 | Менеджер в турфирме “Kyrgyz Concept” |  | Абдраимова Р.К. |
| 9 | Менеджер в отеле «Достук» |  | Кудайбергенова М.О. |