**Паспорт компетенций**

Составленный на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО (уровень бакалавриата)

Утвержденный от 04.12.2015

Зарегистрированный от 12.01.2016

**Общекультурные компетенции**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **код** | **Формируемая компетенция** | **Этапы формирования компетенции** | **Содержание этапа формирования компетенции** |
| **Выпускник программы бакалавриата должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):** |
| ОК-1 | Способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции  | Начальный этап (знания) | **Знать**: - философские основы профессиональной деятельности; основные философские категории и проблемы человеческого бытия;- процессисторико-культурного развития человека и человечества; - всемирную и отечественную историю и культуру;- особенности национальных традиций;- движущие силы и закономерности исторического процесса;- место человека в историческом процессе; политическую организацию общества. |
| Продвинутый этап (умения) | **Уметь**: - анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; - системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции;-определять ценностьтого или иного исторического или культурного факта или явления; - уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; - анализировать многообразие культур и цивилизаций; - оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии. |
| Завершающий этап (навыки)  | **Владеть**: - навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; - навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; - навыками бережного отношения к культурному наследию и человеку; информацией о движущих силах исторического процесса; приемами анализа сложных социальных проблем в контексте событий мировой истории и современного социума. |
| ОК-2 | Способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции; | Начальный этап (знания) | **Знать:** процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирную и отечественную историю и культуру; особенности национальных традиций, текстов; движущие силы и закономерности исторического процесса; место человека в историческом процессе; политическую организацию общества. |
| Продвинутый этап (умения) | **Уметь:** определять ценностьтого или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии. |
| Завершающий этап (навыки) | **Владеть:** навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; навыками бережного отношения к культурному наследию и человеку; информацией о движущих силах исторического процесса; приемами анализа сложных социальных проблем в контексте событий мировой истории и современного социума. |
| ОК-3 | Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности | Начальный этап (знания) | **Знать:**- базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и поведения экономических агентов; - знать основные виды финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков;- условия функционирования национальной экономики, понятия и факторы экономического роста;- знать основы российской налоговой системы. |
| Продвинутый этап (умения) | **Уметь:**- анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, - оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов;- решать типичные задачи, связанные с профессиональным и личным финансовым планированием;- искать и собирать финансовую и экономическую информацию. |
| Завершающий этап (навыки) | **Владеть:** - методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике |
| ОК-4 | Способность использовать основы правовых знания в различных сферах жизнедеятельности | Начальный этап (знания) | **Знать:** систему отечественного законодательства; основные положения международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмы применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики. |
| Продвинутый этап (умения) | **Уметь:** оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах, рекомендательных документах, грамотно её использовать; с позиций правовых норм анализировать конкретные ситуации, возникающие в повседневной практике; анализировать и оценивать законодательные инициативы; принимать адекватные решения при возникновении критических, спорных ситуаций |
| Завершающий этап (навыки) | **Владеть:** навыками применения правовых знаний в текущей профессиональной деятельности. |
| ОК-5 | Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; | Начальный этап (знания) | **Знать**: - систему современного русского и иностранного языков; нормы словоупотребления; нормы русской грамматики и грамматики иностранного языка; орфографические нормы современного русского языка и изучаемого иностранного языка; нормы пунктуации и их возможную вариантность; - литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка:- специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста. |
| Продвинутый этап (умения) | **Уметь:** – создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет;- свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет. |
| Завершающий этап (навыки) | **Владеть:**- различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности;- технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности - культурой речи;- иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов. |
| ОК-6 | Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | Начальный этап (знания) | **Знать**: - структуру общества как сложной системы; - особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; - основные социально-философские концепции и соответствующую проблематику. |
| Продвинутый этап (умения) | **Уметь:** - корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики; - выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики;- самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием философской терминологии и философских подходов. |
| Завершающий этап (навыки) | **Владеть:**- способностями к конструктивной критике и самокритике. - умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях, - навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.  |
| ОК-7 | Способность к самоорганизации и самообразованию | Начальный этап (знания) | **Знать:**- пути и средства профессионального самосовершенствования: профессиональные форумы, конференции, семинары, тренинги; магистратура, аспирантура); - систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; - закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития; |
| Продвинутый этап (умения) | **Уметь:**- анализировать информационные источники (сайты, форумы, периодические издания); - анализировать культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать ее для повышения своей квалификации и личностных качеств. |
| Завершающий этап (навыки) | **Владеть:** навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний. |
| ОК-8 | Способность использовать методы и средства физической культуры подготовленности для полноценной социальной и профессиональной деятельности | Начальный этап (знания) | **Знать:**-основные методы физического воспитания и укрепления здоровья.-принципы здорового образа жизни и профилактики заболеваний |
| Продвинутый этап (умения) |  **Уметь:** **-** поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности;- регулярно следовать в повседневности здоровому образу жизни, заботиться о своем здоровье и здоровье окружающих. |
| Завершающий этап (навыки) | **Владеть:** - навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни. |
| ОК-9 | Способность использовать приемы оказания первой помощи ,методами защиты в условиях чрезвычайных ситуаций | Начальный этап (знания) | **Знать:** - цель, задачи и структуру службы медицины катастроф; - методы и приемы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; - методы транспортировки поражённых и больных; знать основы ухода за больным. |
| Продвинутый этап (умения) | **Уметь:**- использовать методы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера;- выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности |
| Завершающий этап (навыки) | **Владеть:**- навыками разработки и контроля исполнения мероприятий по обеспечению безопасности в процессе трудовой деятельности. |

**Общепрофессиональные компетенции**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **код** | **Формируемая компетенция** | **Этапы формирования компетенции** | **Содержание этапа формирования компетенции** |
| **Выпускник программы бакалавриата должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями (ОПК):** |
| **ОПК-1** | Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта. | Начальный этап (знания) | **Знать:** - современные информационно – коммуникационные технологии; - основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации;-современное состояние уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств;- основные требования к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны;- основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных. |
| Продвинутый этап (умения) | **Уметь:**- применить современное офисное программное обеспечение в профессиональной деятельности;работать с традиционными носителями информации;- осуществлять поиск информации и передачу данных, необходимых для решения поставленных задач, используя сетевые технологии;- создавать базы данных и использовать ресурсы Интернет;- оперативно работать с информацией.- использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта |
| Завершающий этап (навыки) | **Владеть:**- навыками работы с компьютером как средством управления информацией;- навыками использования информационных и интерактивных Интернет-ресурсов;-технологиями сбора, обработки и анализа информации средствами Интернет;- технологией обмена информацией с использованием различных Интернет-сервисов.-решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;- использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта. |
| **ОПК-2** | Способность организовывать работу исполнителей | Начальный этап (знания) | **Знать:** - методы и стили управления;- виды мотивации и методы стимулирования персонала; - методы координации работы функциональных подразделений гостиницы,- способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности |
| Продвинутый этап (умения) | **Уметь:**-организовывать работу исполнителей,- принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы,-распределять обязанности и определять объемы работ исполнителей,- координировать работу функциональных подразделений гостиницы, оценки - давать оценку эффективности производственно-технологической деятельности гостиницы |
| Завершающий этап (навыки) | **Владеть:** - навыками организовывать работу исполнителей, -принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы, -применять технологии профессионального развития и совершенствования,-распределения обязанностей и определения объемов работ исполнителей,- координации работы функциональных подразделений гостиницы, -оценки эффективности производственно-технологической деятельности гостиницы |
| **ОПК-3** | Способность использовать нормативно-правовую и технологическую документацию ,регламентирующую гостиничную деятельность. | Начальный этап (знания) | **Знать:** - основы государственного регулирования гостиничной деятельности, органы управления сферой гостиничной деятельности;- современные законодательные акты и нормативные правовые документы, касающиеся функционирования гостиничного хозяйства;- основы стандартизации и сертификации в гостиничной сфере;- общую характеристику договорных отношений в гостиничной сфере. |
| Продвинутый этап (умения) | **Уметь:** -составлять договорную документацию для всех контрагентов гостиничной деятельности, - применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия;применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;-использовать технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность |
| Завершающий этап (навыки) | **Владеть:** - навыками анализа и составления договорной документации; - навыками оценки соответствия стандартов качества на предприятиях гостиничной индустрии требованиям нормативной документации- навыками применения на практике правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность;-навыками использования технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность |

**Профессиональные компетенции**

Виды профессиональной деятельности (согласно учебному плану):- организационно-управленческая;

 - сервисная

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **код** | **Формируемая компетенция** | **Этапы формирования компетенции** | **Содержание этапа формирования компетенции** |
| **Выпускник программы бакалавриата должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):** |
| **ПК-3** | Владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения  | Начальный этап (знания) | **Знать:** - теоретические основы макро- и микроэкономики, закономерности развития отрасли и систему основных экономических показателей рынка гостиничных услуг; -теоретические основы бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения;- основы планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия;- основные категории теории управления и теории принятия управленческих решений. |
| Продвинутый этап (умения) | **Уметь:**- производить анализ основных показателей на макро- и микроуровне с применением методов финансового и экономического анализа ;- планировать и калькулировать себестоимость услуг, предоставляемых гостиничным предприятием;- анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия;.- обосновать управленческое решение, на основе анализа финансово-экономических показателей |
| Завершающий этап (навыки) | **Владеть:** - приемами сбора информации и анализа экономических показателей, прогнозирования и планирования деятельности гостиничного предприятия- навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии, - методом калькуляции цены гостиничного продукта, с ориентацией на потребителя |
| **ПК-4** | Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителя и делать соответствующие выводы  | Начальный этап (знания) | **Знать:** - современные законодательные акты и нормативные правовые документы, регулирующие гостиничную деятельность,- основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -основы технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, |
| Продвинутый этап (умения) | **Уметь:**-применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -организовывать работу функциональных служб гостиниц;-анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителя и делать соответствующие выводы,-анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения;-организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания на предприятии размещения; |
| Завершающий этап (навыки) | **Владеть:**-навыками анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителя,-навыками организации работы функциональных служб гостиниц; - навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения;- навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; |
| **ПК-5** | Способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций гостиничной деятельности ,готовность к организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения | Начальный этап (знания) | **Знать:** -правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; -профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу;-организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения,- системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. |
| Продвинутый этап (умения) | **Уметь:** -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, -обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; -организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения |
| Завершающий этап (навыки) | **Владеть:**-навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; -навыками применения стандартов в гостиничной деятельности ;- навыками контролирования и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности;- навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения. |
| **ПК-6** | Готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений. | Начальный этап (знания) | **Знать:** **-** содержание сервисной деятельности , этнокультурных, исторических и религиозных традиций региона;-теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений-технологию формированию гостиничного продукта;-формы и методы выявления потребностей потребителя |
| Продвинутый этап (умения) | **Уметь:****-о**существлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания;-выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;- формировать гостиничный продукт; |
| Завершающий этап (навыки) | **Владеть:**-навыками **о**существления сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;- навыками выявления потребностей потребителя,-навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;-навыками формирования гостиничного продукта. |
| ПК-7 | Готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями | Начальный этап (знания) | **Знать:**-теоретические основы гостиничной деятельности; -нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; -современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями |
| Продвинутый этап (умения) | **Уметь:**-выявлять потребности потребителей, - применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;- анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; |
| Завершающий этап (навыки) | **Владеть:**- навыками анализа технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения,- навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; - навыками организации, регламентации и контролирования процессов обслуживания,- навыками применения современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями |
| ПК-8 | Готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей | Начальный этап (знания) | **Знать:**-правовые и нормативные документы , регламентирующие гостиничную деятельность; - основы производственно – технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;- принципы организации производственного процесса гостиничных предприятий; - организацию технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей |
| Продвинутый этап (умения) | **Уметь:**-применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующиегостиничную деятельность;-анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, -обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;-использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей |
| Завершающий этап (навыки) | **Владеть:**- навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствахразмещения, соответствующих запросам потребителей; - навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения;- навыками использования оптимальных технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; |