**Приложение 2. Примерные программы профессиональных модулей**

**Приложение 2.1**

к ПОП-П по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

**ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

**2023 г.**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** 2. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

**1.1.** **Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

* + 1. Перечень общих компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 01 | Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.1 | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.2 | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.3 | Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.4 | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги |

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Владеть навыками | * производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; * осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; * использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. |
| Уметь | * владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); * взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; * владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; * владеть культурой межличностного общения. |
| Знать | * законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; * основы трудового законодательства Российской Федерации; * основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; * теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; * оказывать первую помощь; * цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; * ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; * программное обеспечение деятельности туристских организаций; * этику делового общения; * основы делопроизводства. |

**1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 272-300

в том числе в форме практической подготовки – 220-248

Из них на освоение МДК – 128-156

в том числе самостоятельная работа –

практики, в том числе учебная – 72-72

производственная – 72-72

Промежуточная аттестация – \_\_\_.

**2. Структура и содержание профессионального модуля**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего, час. | В т.ч. в форме практической. подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | |
| Обучение по МДК | | | | Практики | |
| Всего | В том числе | | |
| Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа*[[1]](#footnote-1)* | Промежуточная аттестация | Учебная | Производственная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| ПК 1.1.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | **32-36** | 20-26 | **32-36** | 20-26 |  |  |  |  |
| ПК 1.2.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства | 32-36 | 20-26 | 32-36 | 20-26 |  |  |  |  |
| ПК 1.3.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства | 32-36 | 20-26 | 32-36 | 20-26 |  |  |  |  |
| ПК 1.4.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства | **32-48** | 20-26 | **32-48** | 20-26 |  |  |  |  |
|  | Учебная практика | **72-72** | **72-72** |  |  |  |  | 72-72 |  |
|  | Производственная практика | **72-72** | **72-72** |  |  |  |  |  | 72-72 |
|  | Промежуточная аттестация |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Всего:** | **272-300** | **220-248** | **128-156** | **80-104** |  |  | **72-72** | **72-72** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | | **Содержание учебного материала,**  **лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** | **Объем, акад. ч / в том числе  в форме практической подготовки, акад. ч[[2]](#footnote-2)** | | **Код ПК, ОК** |
| **1** | | **2** | **3** |  |  |
|  | |  | Обязат. часть ОП с учетом интенсификации 40% | Обязат. часть ОП |  |
|  | |  | **272/220** | **300/248** |  |
| **Раздел 1.** Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | | |  |  |  |
| **МДК 01.01** Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства | | |  |  |  |
| **Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства** | | **Содержание** |  |  |  |
| Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства |  |  | ПК 1.1.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства |  |  |
| **Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства** | | **Содержание** |  |  |  |
| Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции |  |  | ПК 1.1.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций |  |
| Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале |  |
| Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий |  |
| Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда |  |
| Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь |  |
| Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства |  |
| Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс |  |
| Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива |  |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |  |  |
| Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства |  |  | ПК 1.1.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства |  |  |
| Составление графиков выхода на работу. |  |  |
| Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду |  |  |
| Разработка программы формирования лояльности персонала. |  |  |
| Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб |  |  |
| **Учебная практика раздела 1**  **Виды работ**  Организация рабочего места;  Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;  Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;  Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;  Разработка плана целей деятельности служб. | | |  |  |  |
| **Производственная практика раздела 1**  **Виды работ**  Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;  Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;  Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;  Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;  Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;  Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;  Внесение изменений в заказ. | | |  |  |  |
| **Раздел 2.** Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства | | |  |  |  |
| **МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства** | | |  |  |  |
| **Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов** | | **Содержание** |  |  |  |
| Документ и его функции. |  |  | ПК 1.2.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. |  |
| Требования к составлению и оформлению деловых документов. |  |
| Классификация и структура организационно-распорядительных документов. |  |
| **Тема 2.2. Основные виды управленческих документов** | | **Содержание** |  |  |  |
| Организационные документы. |  |  | ПК 1.2.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Распорядительные документы. |  |
| Виды информационно-справочных документов. |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)  Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) |  |  |  |
| **Тема 2.3. Организация работы с документами** | | **Содержание** |  |  |  |
| Понятие и принципы организации документооборота. |  |  | ПК 1.2.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Порядок ведения документации. |  |  |
| Документы по трудовым отношениям. |  |  |
| Деловая речь и ее грамматические особенности. |  |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.  Составление приказов, личных дел, списка работников. |  |  | ПК 1.2.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| **Учебная практика раздела 2**  **Виды работ**  Осуществление делопроизводства и документооборота;  Составление деловых документов;  Составление организационных и распорядительных документов;  Создание отчетов. | | |  |  |  |
| **Производственная практика раздела 2**  **Виды работ**  Составление и обработка документации;  Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;  Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;  Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | | |  |  |  |
| **Раздел 3.** Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства | | |  |  |  |
| **МДК 01.03** Соблюдение норм этики делового общения | | |  |  |  |
| **Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре** | | **Содержание** |  |  |  |
| Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения |  |  | ПК 1.3.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета  и этики деловых отношений |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Отработка полученных теоретических знаний на практике. |  |  | ПК 1.3.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| **Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке** | | **Содержание** |  |  |  |
| Деловое общение. Этика и этикет. |  |  | ПК 1.3.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. |  |
| Введение лексики, закрепление в упражнениях  Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.  Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.  Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.  Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. |  |  | ПК 1.3.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. |  |
| **Производственная практика раздела 3**  **Виды работ**  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. | | |  |  |  |
| **Раздел 4.** Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства | | |  |  |  |
| **МДК 01.04** Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства | | |  |  |  |
| **Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика** | **Содержание** | |  |  |  |
| Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. | |  |  | ПК 1.4.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. | |  |
| Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и  инструменты revenue management; прогнозирование. | |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | |  |  |  |
| Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. | |  |  | ПК 1.4.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг. | |  |
| Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. | |  |
| Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. | |  |
| **Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги** | **Содержание** | |  |  |  |
| Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. | |  |  | ПК 1.4.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. | |  |
| Деловое общение. Этика и этикет. | |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | |  |  |  |
| Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики | |  |  |  |
| Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. | |  |
| **Учебная практика раздела 4**  **Виды работ**  Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;  Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;  Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;  Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;  Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;  Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет. | | |  |  |  |
| **Производственная практика раздела 4**  **Виды работ**  Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;  Владение профессиональной этикой;  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;  Составление отчетности;  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги. | | |  |  |  |
| **Промежуточная аттестация** | | |  |  |  |
| **Всего** | | | **272** | **300** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы   
для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 c. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>
4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>
6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>
8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
9. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>
10. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
11. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 c. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>
12. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 c. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93551
13. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
14. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов /   
    И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
15. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 c. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>
16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие /   
    О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 c. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>
17. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>
18. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования /И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>
19. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 c. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>
20. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>
21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/456006 (дата обращения: 02.08.2021)
22. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>
23. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>
24. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
25. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
26. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
27. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
28. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475368 (дата обращения: 02.08.2021)
29. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>
30. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>
31. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>
32. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией   
    Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>
33. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> .
34. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862> .
35. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266711> .
36. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

**3.2.2. Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020)   
«Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие /   
Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 c. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ   
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля*[[3]](#footnote-3)*** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства  Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках  Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги | Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги  Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг  Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)  Проводить оформление счета для оплаты  Предоставлять счет клиентам  Принимать оплату в наличной и безналичной формах  Оформлять возврат оформленных платежей | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций  Владеть методикой хранения и поиска информации  Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных  Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)  Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы  Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках |

**Приложение 2.2**

к ПОП-П по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

**ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

**2023 г.**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** 2. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

**1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 02. | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04. | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 2 | Предоставление туроператорских и турагентских услуг |
| ПК 2.1. | Оформлять и обрабатывать заказы клиентов |
| ПК 2.2. | Координировать работу по реализации заказа |

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Владеть навыками | * координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; * консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); * осуществления приема заказов от туристов; * проверки наличия всех реквизитов заказа; * идентификации вида заказа; * направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; * корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа. |
| Уметь | * координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; * взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; * владеть культурой межличностного общения; * владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; * владеть техникой количественной оценки и анализа информации; * владеть методикой хранения и поиска информации; * вести документацию, хранение и извлечение информации; * пользоваться компьютерными программами бронирования туров; * осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; * собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; * формировать банки данных. |
| Знать | * законодательство Российской Федерации в сфере туризма; * нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; * ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; * цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; * системы бронирования услуг; * организацию работы с запросами туристов; * требования к оформлению и учету заказов; * порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; * виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; * программное обеспечение деятельности туристских организаций; * этику делового общения; * основы делопроизводства; * правила внутреннего трудового распорядка; * правила по охране труда и пожарной безопасности. |

**1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов 264-300

в том числе в форме практической подготовки 204-234

Из них на освоение МДК 120-156

в том числе самостоятельная работа*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

практики, в том числе учебная 72-72

производственная 72-72

Промежуточная аттестация *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**2. Структура и содержание профессионального модуля**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего, час. | В т.ч. в форме практической. подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | |
| Обучение по МДК | | | | Практики | |
| Всего | В том числе | | |
| Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация | Учебная | Производственная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *8* | *9* | *10* | *11* |
| ПК 2.1.ПК.2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности | **40-50** | 20-30 | **40-50** | 20-30 |  |  |  |  |
| ПК 2.1.ПК.2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности | **40-50** | 20-30 | **40-50** | 20-30 |  |  |  |  |
| ПК 2.1.ПК.2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | Раздел 3. Координация работы по реализации заказов | **40-56** | 20-30 | **40-56** | 20-30 |  |  |  |  |
|  | Учебная практика | **72-72** | **72-72** |  |  |  |  | **72-72** |  |
|  | Производственная практика | ***72-72*** | ***72-72*** |  |  |  |  |  | 72-72 |
|  | **Промежуточная аттестация** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Всего:** | **264-300** | **204-234** | **120-156** | **60-90** |  |  | **72-72** | **72-72** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала,**  **лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** | **Объем, акад. ч / в том числе  в форме практической подготовки, акад. ч[[4]](#footnote-4)** | | **Код ПК, ОК** |
| **1** | **2** | **3** |  |  |
|  |  | **Обязат. часть ОП с учетом интенсификации 40%** | **Обязат. часть ОП** |  |
|  |  | **264/204** | **300/234** |  |
| **Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности** | |  |  |  |
| **МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг** | |  |  |  |
| **Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности** | **Содержание** |  |  |  |
| Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России |  | ПК 2.1.ПК.2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров |  |
| Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста |  |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |  |  |
| Анализ профиля туроператоров |  |  |  |
| **И**зучение технологии оформления договоров |  |  |  |
| Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру |  |  |  |
| **Р**азбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором |  |  |  |
| **Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта** | **Содержание** |  |  |  |
| Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов. |  | ПК 2.1.ПК.2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| **И**зучение и анализ ресурсов выбранной дестинации |  |
| Свойства и цели турпродукта |  |
| Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов |  |
| **В**ыбор схемы работы в дестинации |  |
| Основные правила и методика составления программ туров |  |
| **Р**асчет стоимости тура |  |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |  |  |
| Анализ ресурсов выбранной дестинации |  |  | ПК 2.1.ПК.2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Определение базовых услуг по заданным показателям |  |  |
| Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов |  |  |
| **Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов** | **Содержание** |  |  |  |
| Теоретические аспекты оформления и обработки заказов |  | ПК 2.1.ПК.2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Технология работы с клиентами и их обслуживанию. |  |
| Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов. |  |
| Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов. |  |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |  |  |
| Мониторинг предложений туроператоров. |  |  | ПК 2.1.ПК.2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Анализ систем бронирований туроператоров. |  |  |
| Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом |  |  |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1** | |  |  |  |
| **Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности** | |  |  |  |
| **МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг** | |  |  |  |
| **Тема 2.1. Основы турагентской деятельности** | **Содержание** |  |  |  |
| Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России |  | ПК 2.1.ПК.2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов |  |
| Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Анализ профиля турагентов |  |  | ПК 2.1.ПК.2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| **И**зучение технологии оформления договоров |  |  |
| Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру |  |  |
| **Р**азбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом |  |  |
| **Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме** | **Содержание** |  |  |  |
| Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры. |  | ПК 2.1.ПК.2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Профессиональная этика работников туроператорской компании |  |
| Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними. |  |
| Использование каталогов и ценовых предложений |  |
| Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров. |  |  | ПК 2.1.ПК.2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Деловая игра «Основы делового общения». |  |  |
| Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме». |  |  |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2** | |  |  |  |
| **Раздел 3.** **Координация работы по реализации заказов** | |  |  |  |
| **МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг** | |  |  |  |
| **Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии** | **Содержание** |  |  |  |
| Организация контроля качества обслуживания |  | ПК 2.1.ПК.2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Понятие и сущность сервиса |  |
| Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма |  |
| Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма |  |
| Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг |  |
| Организация контроля качества |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Разработка контроля качества обслуживания на предприятии |  |  | ПК 2.1.ПК.2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Определение проблем контроля качества услуг |  |  |
| Составление комплексной системы менеджмента качества |  |  |
| **Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии** | **Содержание** |  |  |  |
| Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма |  | ПК 2.1.ПК.2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Основные методы оценки качества обслуживания |  |
| Особенности обеспечения качества услуг |  |
| Система оценки качества обслуживания |  |
| Формы и методы оценки качества услуг |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Проведение оценки эффективности предприятия |  |  | ПК 2.1.ПК.2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Составление характеристики предприятия |  |  |
| Определение показателей качества обслуживания |  |  |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3** | |  |  |  |
| **Учебная практика**  **Виды работ**  - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.  - Изучение перечня основных и дополнительных услуг.  - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.  - Изучение правила по технике безопасности.  - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства  - Проектирование туров с учетом запросов потребителей.  - Формирование технологической карты тура.  - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.  - Разработка программы обслуживания туристов.  - Организация обслуживания туристов в программном туризме.  - Рассчитать тур по заданным позициям | |  |  |  |
| **Производственная практика**  **Виды работ**  - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг  - Формирование туристского продукта | |  |  |  |
| **Промежуточная аттестация** | |  |  |  |
| **Всего** | | **264** | **300** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинеты «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы   
для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/487121
2. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 c. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104910
3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 c. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104910
4. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/472842
5. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476733
6. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477186
7. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477186
8. Захожий, А. В. Туристическая деятельность. Примеры по бухгалтерскому учету и налогообложению: учебно-методическое пособие для СПО / А. В. Захожий. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 106 c. – ISBN 978-5-4488-0974-3, 978-5-4497-0825-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/103263
9. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/472244
10. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 177 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06291-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/471615
11. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/471480
12. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/471480
13. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/944609
14. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2021. — 280 с. — ISBN 978-5-406-08511-0. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/940141
15. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 75 c. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/86151
16. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/470020
17. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 c. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87787
18. Лебедева, Т. Н. Информатика. Информационные технологии: учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Лебедева, Л. С. Носова, П. В. Волков. – Саратов: Профобразование, 2019. – 128 c. – ISBN 978-5-4488-0339-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/86070
19. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06970-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/474521
20. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475111
21. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475111
22. Прокопьева, Ю. В. Бухгалтерский учет и анализ : учебное пособие для СПО / Ю. В. Прокопьева. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 268 c. – ISBN 978-5-4488-0336-9, 978-5-4497-0404-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/90197
23. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 c. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91837
24. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477850
25. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/474137
26. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475813
27. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475813
28. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/474165
29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 c. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91883
30. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 c. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91883
31. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen: учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 116 c. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91843
32. Технологии защиты информации в компьютерных сетях: учебное пособие для СПО / Н. А. Руденков, А. В. Пролетарский, Е. В. Смирнова, А. М. Суровов. – Саратов: Профобразование, 2021. – 368 c. – ISBN 978-5-4488-1014-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/102207
33. Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования: учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 342 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-4561-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/426329
34. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 152 c. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/92198
35. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 152 c. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/92198
36. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475816
37. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>
38. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .

**3.2.2. Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Иванилова, С. В. Экономика организации : учебное пособие для СПО / С. В. Иванилова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 152 c. – ISBN 978-5-4486-0358-7, 978-5-4488-0204-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77010>

5. Кольчугина Т.А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебно-методическое пособие / Кольчугина Т.А. — Пятигорск: Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 52 с. — ISBN 978-5-406-05471-0. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: https://book.ru/book/919893

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ   
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля*[[5]](#footnote-5)*** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов | Осуществление приема заказов от туристов  Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)  Знать организацию работы с запросами туристов  Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа | Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа  Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами  Выполнение задач по оформлению и обработке заказов | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Владеть техникой количественной оценки и анализа информации  Владеть методикой хранения и поиска информации | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных  Знать требования к оформлению и учету заказов.  Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов. | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Владеть культурой межличностного общения  Знать этику делового общения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

**Приложение 2.2.**

к ПОП по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

**ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ**

**2023 г.**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** 2. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМн 02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ**

**1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление экскурсионных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 02. | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04. | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 2 | Предоставление экскурсионных услуг |
| ПК 2.1. | Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах |
| ПК 2.2. | Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) |

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Владеть навыками | * Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги * Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии * Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами * Поддержания контактов с туристскими информационными центрами * Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги * Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги * Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги * Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги * Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания * Отбора и изучения экскурсионных объектов * Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания * Формирования программ экскурсионного обслуживания * Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) * Составления маршрута и текста экскурсии * Отбора объектов для показа во время экскурсии * Отбора информационных материалов для проведения экскурсии * Определения методических приемов проведения экскурсии * Объезда (обхода) маршрута экскурсии * Оформления экскурсионной документации * Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии * Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения * Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья * Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания * Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание * Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями * Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций * Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий * Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии * Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии * Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии * Разработки и планирования маршрута (по видам туризма) * Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута * Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма) * Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодно-климатических условий (по видам туризма) * Составления подробного плана маршрута (по видам туризма) * Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма) * Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма) * Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма) * Разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма) * Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма) * Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма) * Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма) * Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения * Подготовки снаряжения (по видам туризма) * Разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма) * Проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма) * Планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма) * Составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма) * Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма) * Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи * Обеспечения связи между экипажами транспортных средств * Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу * Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма) * Лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма) * Налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах * Лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма) * Синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута * Управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями * Управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами * Ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма) * Планирования и помощи в организации кормления лошадей * Чистки и седловки лошадей * Оценки состояния лошади перед выходом на маршрут * Ухода за лошадью * Осмотра лошадей и уход за лошадьми на маршруте * Регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма) * Организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма) * Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма) * Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение * Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма) * Организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма) * Организации транспортировки пострадавшего * Организации аварийных бивуаков * Эвакуации пострадавших |
| Уметь | * Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг * Принимать заказы на экскурсионные услуги * Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги * Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения * Использовать систему электронных путевок * Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги * Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги * Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных * Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги * Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги * Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных * Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг * Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания * Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации * Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания * Составлять программы экскурсионного обслуживания * Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания * Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания * Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания * Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам * Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий * Организация питания туристов (экскурсантов) * Организация посещения объектов экскурсионного показа * Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий * Определять тему и составлять маршрут экскурсии * Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий * Составлять методическую разработку экскурсии * Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию * Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий * Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание * Применять технику публичных выступлений * Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов * Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания * Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии * Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств * Использовать технические средства при проведении экскурсий * Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий * Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе * Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии * Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов) * Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии * Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций * Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма) * Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма) * Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма) * Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма) * Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма) * Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма) * Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма) * Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма) * Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных уcловиях * Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе) * Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе) * Передвигаться по закрытым ледникам * Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин * Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах * Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание * Обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока * Организовывать различные виды страховок на воде * Ориентироваться в лесной и горной местности * Ориентироваться c использованием топографических карт и компаса * Ориентироваться без применения карт и компаса * Пользоваться спутниковыми навигационными системами * Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости * Готовить пищу в полевых условиях * Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе * Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом * Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств * Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек * Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших * Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших * Оказывать первую помощь в полевых условиях * Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств * Организовывать аварийные бивуаки * Ремонтировать все виды снаряжения * Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт |
| Знать | * Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела * Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) * Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности * Функции структурных подразделений экскурсионного бюро * Основы делопроизводства * Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии * Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии * Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке * Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии * Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги * Этика межкультурного и делового общения * Туристский потенциал населенного пункта (района) * Теоретические основы экскурсионной деятельности * Этика и культура межличностного общения * Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации |

**1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов 264-300

в том числе в форме практической подготовки 204-234

Из них на освоение МДК 120-156

в том числе самостоятельная работа*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

практики, в том числе учебная 72-72

производственная 72-72

Промежуточная аттестация *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**2. Структура и содержание профессионального модуля**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего, час. | В т.ч. в форме практической. подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | |
| Обучение по МДК | | | | Практики | |
| Всего | В том числе | | |
| Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация | Учебная | Производственная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| ПК 2.1-ПК 2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг | **40-50** | 20-30 | **40-50** | 20-30 |  |  |  |  |
| ПК 2.1-ПК 2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг | **40-50** | 20-30 | **40-50** | 20-30 |  |  |  |  |
| ПК 2.1-ПК 2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) | **40-56** | 20-30 | **40-56** | 20-30 |  |  |  |  |
|  | Учебная практика | **72-72** | **72-72** |  |  |  |  | **72-72** |  |
|  | Производственная практика | ***72-72*** | ***72-72*** |  |  |  |  |  | 72-72 |
|  | Промежуточная аттестация |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Всего:** | **264-300** | **204-234** | **120-156** | **60-90** |  |  | **72-72** | **72-72** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала,**  **лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** | **Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.** | |  |
| **1** | **2** | **3** |  |  |
|  |  | **Обязат. часть ОП с учетом интенсификации 40%** | **Обязат. часть ОП** |  |
|  |  | **264/204** | **300/234** |  |
| **Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг** | |  |  |  |
| **МДК 02.01 Б Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг** | |  |  |  |
| **Тема 1.1. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования** | **Содержание** |  |  |  |
| Основные этапы обработки и оформления заказов |  | ПК 2.1-ПК 2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Повышение качества обработки заказов |  |
| Правила приёма и обработки заказов |  |
| Способы оптимизации обработки заказов |  |
| Пути улучшения обработки и оформления заказов |  |
| Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. |  |
| Оформление заказов. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги. |  |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |  |  |
| Определение способов оптимизации обработки заказов |  |  | ПК 2.1-ПК 2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Способы улучшения обработки и оформления заказов |  |  |
| Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг |  |  |
| **Тема 1.2. Оформление и обработка заказов клиентов** | **Содержание** |  |  |  |
| Теоретические аспекты оформления и обработки заказов |  | ПК 2.1-ПК 2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Технология работы с клиентами и их обслуживанию. |  |
| Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов. |  |
| Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов. |  |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |  |  |
| Мониторинг предложений экскурсионных бюро. |  |  | ПК 2.1-ПК 2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Анализ систем бронирований экскурсионных услуг. |  |  |
| Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом. |  |  |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1** | |  |  |  |
| **Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг** | |  |  |  |
| **МДК 02.02 Б Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг** | |  |  |  |
| **Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания** | **Содержание** |  |  |  |
| Организация контроля качества обслуживания |  | ПК 2.1-ПК 2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Понятие и сущность сервиса |  |
| Модель качества услуги в экскурсионном бюро |  |
| Качество обслуживания и услуг в экскурсионном бюро |  |
| Сущность и необходимость организации контроля качества услуг |  |
| Организация контроля качества |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута |  |  | ПК 2.1-ПК 2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Определение проблем контроля качества услуг |  |  |
| Составление комплексной системы менеджмента качества |  |  |
| **Тема 2.2. Оценка качества обслуживания** | **Содержание** |  |  |  |
| Теоретические аспекты оценки качества обслуживания экскурсионных услуг |  | ПК 2.1-ПК 2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Основные методы оценки качества обслуживания |  |
| Особенности обеспечения качества экскурсионных услуг |  |
| Система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг |  |
| Формы и методы оценки качества экскурсионных услуг |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг |  |  | ПК 2.1-ПК 2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Составление характеристики экскурсионного бюро |  |  |
| Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг |  |  |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2** | |  |  |  |
| **Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)** | |  |  |  |
| **МДК 02.03 Б Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)** | |  |  |  |
| **Тема 3.1. Организация экскурсионной деятельности** | **Содержание** |  |  |  |
| Законодательство по организации экскурсионной деятельности. |  | ПК 2.1-ПК 2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Организация экскурсионной деятельности индивидуальным предпринимателем. |  |
| Страхование туристов. |  |
| Введение в экскурсионную деятельность. |  |
| Теоретические основы организации экскурсионной деятельности. |  |
| Организация экскурсионного обслуживания. |  |
| Понятие и сущность экскурсии. Технология подготовки и методика проведения экскурсии. |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Применение законодательства на практике. |  |  | ПК 2.1-ПК 2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий. |  |  |
| Определение современных проблем экскурсионной деятельности. |  |  |
| **Тема 3.2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов** | **Содержание** |  |  |  |
| Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация. |  | ПК 2.1-ПК 2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Организация сопровождения туристского маршрута. |  |
| Техника безопасности на маршруте (по видам туризма). Сопровождение и обеспечение безопасности. |  |
| Разработка и планирование маршрута. |  |
| Проведение работ во время аварийных ситуаций. |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Разработка маршрута (по видам туризма) |  |  | ПК 2.1-ПК 2.2  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Определение техники безопасности по каждому виду туризма. |  |  |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3** | |  |  |  |
| **Учебная практика**  **Виды работ**  - Ознакомление с должностными обязанностями персонала экскурсионного бюро.  - Изучение перечня основных и дополнительных услуг.  - Изучение особенностей по разработке маршрута и расчёта его стоимости.  - Изучение правила по технике безопасности.  - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства  - Проектирование маршрутов с учетом запросов потребителей.  - Формирование технологической карты маршрута.  - Разработка программы обслуживания туристов.  - Организация обслуживания туристов в программном туризме.  - Рассчитать маршрут по заданным позициям | |  |  |  |
| **Производственная практика**  **Виды работ**  - Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг  - Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма) | |  |  |  |
| **Промежуточная аттестация** | |  |  |  |
| **Всего** | | **264** | **300** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинеты«Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы   
для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 c. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87883
2. Балюк, Н. А. Экскурсоведение: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 237 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12455-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476636
3. Балюк, Н. А. Экскурсоведение: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 237 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12455-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476636
4. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs: практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 c. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104910
5. Гатауллина, С.Ю., Предоставление экскурсионных услуг: учебник / С.Ю. Гатауллина, А.Б. Косолапов, И.Ю. Кушнарева. — Москва: КноРус, 2021. — 236 с. — ISBN 978-5-406-07901-0. — URL:https://book.ru/book/938395 (дата обращения: 13.07.2022). — Текст: электронный.
6. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476413
7. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476413
8. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476413
9. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476413
10. Захарова, Н. А. Основы безопасности в туризме: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 165 c. – ISBN 978-5-4488-0487-8, 978-5-4497-0401-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93542
11. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 c. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93546
12. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 c. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93548
13. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 c. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93551
14. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 122 c. – ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93554
15. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 75 c. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/86151
16. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 c. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87787
17. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина; под редакцией Н. И. Кулаковой. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 127 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12546-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476129
18. Матюхина, Ю.А., Экскурсионная деятельность: учебное пособие / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. — Москва: КноРус, 2023. — 223 с. — ISBN 978-5-406-10252-7. — URL:https://book.ru/book/944926 (дата обращения: 13.07.2022). — Текст: электронный.
19. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 c. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91837
20. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477850
21. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14848-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/474140
22. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14848-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/474140
23. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/474165
24. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 c. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91883
25. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen: учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 116 c. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91843
26. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/472073
27. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.]; ответственный редактор Г. М. Суворова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 195 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11265-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476082
28. Хачатурян, Б. Г. Право: учебное пособие для СПО / Б. Г. Хачатурян, Е. Б. Шишкина, А. Ю. Таланчук. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 458 c. – ISBN 978-5-4486-0552-9, 978-5-4488-0232-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/70756
29. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 152 c. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/92198
30. Черепова, И. С. Право: практикум для профессий и специальностей социально-экономического профиля / И. С. Черепова, Е. И. Максименко, Н. Ю. Давыдова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 182 c. – ISBN 978-5-4486-0406-5, 978-5-4488-0218-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/80330

**3.2.2. Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Веселова, Н. Ю. Технология и организация сопровождения туристов: учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Н. А. Мальшина. – Саратов: Профобразование, 2018. – 61 c. – ISBN 978-5-4488-0191-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/74506

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ   
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля*[[6]](#footnote-6)*** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах | Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами  Формирование экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)  Проведение инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма) | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) | Организация сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии  Организация сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения  Организация сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья  Обеспечение соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Выполнение задач по оформлению и обработке заказов.  Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Владеть техникой количественной оценки и анализа информации  Владеть методикой хранения и поиска информации | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Осуществлять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Пользоваться техническими средствами связи: рациями, телефонами, а также спутниковыми навигационными системами  Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе.  Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Поддерживать коммуникацию с клиентом или группой  Поддерживать коммуникацию с клиентами, оказывать помощь, консультирование и инструктирование клиентов во время путешествия  Осуществлять коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Знать общие принципы охраны природы  Применять меры безопасности во время прохождения маршрута.  Знать основные способы соблюдения экологической безопасности и минимизации негативного воздействия на природу при проведении путешествий в лесной и горной местности | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Знать нормативные документы, регламентирующие организацию экскурсионной деятельности  Планирование мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

**Приложение 2.2**

к ПОП-П по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

**ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**2023 г.**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** 2. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 02. | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04. | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 2 В | Предоставление гостиничных услуг |
| ПК 2.1. | Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей |
| ПК 2.2. | Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия |
| ПК 2.3. | Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг |

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Владеть навыками | * оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; * проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; * распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных; * планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; * формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; * координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); * контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; * взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; * управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); * стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; * организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; * информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; * информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; * приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; * оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; * помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; * приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; * подготовка отчетов о своей работе за смену; * встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; * ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; * выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного; * комплекса или иного средства размещения и их хранение; * информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; * размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; * приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; * приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения * выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы * приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; * проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; * проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; * передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; * проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения * хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения. |
| Уметь | * анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; * осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; * использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; * контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; * предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; * предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; * оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; * оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; * принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; * находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; * предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; * разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; * использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; * оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены; * осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; * обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов; * осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; * оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; * информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; * хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; * осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; * оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; * осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; * осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; * оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. |
| Знать | * законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; * основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; * технологии организации процесса питания; * основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; * теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; * теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; * гостиничный маркетинг и технологии продаж; * требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; * специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; * основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; * правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; * правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; * правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; * правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; * правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; * иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; * методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; * основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; * основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; * принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; * правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; * правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения. |

**1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов 264-300

в том числе в форме практической подготовки 204-234

Из них на освоение МДК 120-156

в том числе самостоятельная работа*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

практики, в том числе учебная 72-72

производственная 72-72

Промежуточная аттестация *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**2. Структура и содержание профессионального модуля**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего, час. | В т.ч. в форме практической. подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | |
| Обучение по МДК | | | | Практики | |
| Всего | В том числе | | |
| Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация | Учебная | Производственная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| ПК 2.1. ; ПК.2.2; ПК.2.3  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса | **40-50** | 20-30 | **40-50** | 20-30 |  |  |  |  |
| ПК 2.1. ; ПК.2.2; ПК.2.3  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса | **40-50** | 20-30 | **40-50** | 20-30 |  |  |  |  |
| ПК 2.1.; ПК.2.2; ПК.2.3.  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | **40-56** | 20-30 | **40-56** | 20-30 |  |  |  |  |
|  | Учебная практика | **72-72** | **72-72** |  |  |  |  | **72-72** |  |
|  | Производственная практика | ***72-72*** | ***72-72*** |  |  |  |  |  | 72-72 |
|  | Промежуточная аттестация |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Всего:** | **264-300** | **204-234** | **120-156** | **60-90** |  |  | **72-72** | **72-72** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала,**  **лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** | **Объем, акад. ч / в том числе  в форме практической подготовки, акад. ч[[7]](#footnote-7)** | | **Код ПК, ОК** |
| **1** | **2** | **3** |  |  |
|  |  | **Обязат. часть ОП с учетом интенсификации 40%** | **Обязат. часть ОП** |  |
|  |  | **264/204** | **300/234** |  |
| **Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса** | |  |  |  |
| **МДК 02.01 В Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования** | |  |  |  |
| **Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.** | **Содержание** |  |  |  |
| Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления. |  | ПК 2.1. ; ПК.2.2; ПК.2.3  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. |  |
| Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |  |
| Нормы расхода чистящих и моющих средств. |  |
| **Ок**азание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. |  |
| Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. |  |
| Деловое общение. Этика и этикет. |  |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |  |  |
| Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. |  |  | ПК 2.1. ; ПК.2.2; ПК.2.3  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. |  |  |
| Оформление технологических документов службы номерного фонда. |  |  |
| **Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж** | **Содержание** |  |  |  |
| Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. |  | ПК 2.1. ; ПК.2.2; ПК.2.3  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж. |  |
| Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. |  |
| Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. |  |
| Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. |  |
| Служба бронирования. Структура. Персонал. |  |
| Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования. |  |
| Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. |  |
| Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования |  |
| Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. |  |
| Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. |  |
| Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещении и выписки на английском языке |  |
| Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. |  |
| Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. |  |
| Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи. |  |
| Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. |  |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |  |  |
| Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. |  |  | ПК 2.1. ; ПК.2.2; ПК.2.3  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. |  |  |
| Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем |  |  |
| Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ |  |  |
| Групповое бронирование с использованием профессиональных программ |  |  |
| Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ |  |  |
| Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ |  |  |
| Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях. |  |  |
| Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. |  |  |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1** | |  |  |  |
| **Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса** | |  |  |  |
| **МДК 02.02 В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг** | |  |  |  |
| **Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.** | **Содержание** |  |  |  |
| Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. |  | ПК 2.1. ; ПК.2.2; ПК.2.3  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Уборка общественных и служебных зон гостиницы. |  |
| Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». |  |
| Уборочные материалы, техника, инвентарь. |  |
| Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата. |  |
| Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. |  |
| Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. |  |
| Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице |  |
| Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. |  |
| Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации. |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. |  |  | ПК 2.1. ; ПК.2.2; ПК.2.3  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Оформление контроля качества уборки номеров. |  |  |
| Составление памятки по уборке помещений гостиницы. |  |  |
| Оформление забытых вещей. |  |  |
| Расшифровка ярлыков текстильных изделий. |  |  |
| Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих. |  |  |
| Составление программы противодействия воровству в гостинице. |  |  |
| **Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж** | **Содержание** |  |  |  |
| Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ. |  | ПК 2.1. ; ПК.2.2; ПК.2.3  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия. |  |
| Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. |  |
| Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования |  |
| Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. |  |
| Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. |  |
| Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). |  |
| Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения. |  |
| Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. |  |
| Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия |  |  | ПК 2.1. ; ПК.2.2; ПК.2.3  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Формирование пакетов услуг гостиницы |  |  |
| Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие |  |  |
| Формирование программ лояльности клиентов |  |  |
| Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования |  |  |
| Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. |  |  |
| Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей. |  |  |
| Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. |  |  |
| Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам. |  |  |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2** | |  |  |  |
| **Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения** | |  |  |  |
| **МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы** | |  |  |  |
| **Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей** | **Содержание** |  |  |  |
| Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. |  | ПК 2.1. ; ПК.2.2; ПК.2.3  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. |  |
| Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. |  |
| Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей. |  |
| Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. |  |
| Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. |  |
| Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. |  |
| Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. |  |
| Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. |  |
| Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. |  |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |  |  |
| Организация приёма, регистрации гостей. |  |  | ПК 2.1. ; ПК.2.2; ПК.2.3  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Размещение гостей (предоставление номеров). |  |  |
| Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. |  |  |
| Чтение и перевод текстов с иностранного языка. |  |  |
| Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office. |  |  |
| **Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей** | **Содержание** |  |  |  |
| Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. |  | ПК 2.1. ; ПК.2.2; ПК.2.3  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя |  |
| Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. |  |
| Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. |  |
| Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп,  корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.  Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.  Комплименты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. |  |
| Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы. |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя |  |  | ПК 2.1. ; ПК.2.2; ПК.2.3  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя |  |  |
| Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя |  |  |
| Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений |  |  |
| Особенности поселения гостей от группы |  |  |
| Особенности поселения коллектива. |  |  |
| Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер |  |  |
| Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. |  |  |
| Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя. |  |  |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3** | |  |  |  |
| **Учебная практика**  **Виды работ**  Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения  Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг  Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров,  начислению на счета гостей за дополнительные услуги.  Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с  использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов  саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.  Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей  Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).  Отработка навыков регистрации иностранных граждан.  Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.  Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).  Оформление и подготовка счетов гостей.  Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих,  выписавшихся, отъезжающих).  Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице  Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы  Овладение практическими навыками супервайзера, координатора  Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров,  служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания  Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья  Проведение различных видов уборочных работ  Оформление документов на забытые вещи  Контроль сохранности предметов интерьера номеров  Использование в работе знаний иностранных языков  Оказание персональных и дополнительных услуг гостям  Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование  Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)  Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих  Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей  Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.  Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием  Составление актов на списание инвентаря и оборудования  Организация рабочего места  Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного  предприятия  Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и  обеспечения бронирования;  Оформление бронирования с использованием телефона  Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора  Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.  Оформление индивидуального бронирования  Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их  стоимости  Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования  Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров  Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях  Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование  Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования  Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.  Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и  заказанным услугам  Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения  Создание отчетов по бронированию  Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. | |  |  |  |
| **Производственная практика**  **Виды работ**  Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;  Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице  Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей  Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.  Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями  Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями  Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для  расчета и выписки гостей  Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.  Выполнение обязанностей ночного портье.  Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.  Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих  Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.  Проведение контроля готовности номеров к заселению  Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой  Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.  Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.  Ведение учета забытых вещей.  Работа с просьбами и жалобами гостей.  Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности  Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества  Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.  Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг  Оформление отчетной документации  Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах  Оформление актов на списание малоценного инвентаря  Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;  Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице  Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей  Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.  Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями  Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями  Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и  GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке  Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их  стоимости  Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле  Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях  Оформление принятых заявок на резервирование номеров  Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования  Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  Внесение изменений в заказ на бронирование  Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения  Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для  расчета и выписки гостей  Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами  с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | |  |  |  |
| **Промежуточная аттестация** | |  |  |  |
| **Всего** | | **264** | **300** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинеты«Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Инженерных систем гостиницы»; «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Лаборатория **«**Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п 6.1.2.3 примерной образовательной программы по специальности.

Мастерские **«**Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенные в соответствии с п 6.1.2.4 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы   
для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 c. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87883
2. Виговская, М. Е. Психология делового общения учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 c. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/77001
3. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs: практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 c. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104910
4. Горленко, О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/452929
5. Деревянкин, Е. В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин; под редакцией О. В Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 c. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87797
6. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476329
7. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 c. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104697
8. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 c. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL:https://profspo.ru/books/864722
9. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 c. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93537
10. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 c. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93537
11. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 c. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93539
12. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 c. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93546
13. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 c. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93548
14. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 c. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93551
15. Исаева, О. М. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/471025
16. Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 c. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104899
17. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 75 c. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/86151
18. Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства: учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. – Саратов: Профобразование, 2020. – 145 c. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/97082
19. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 c. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87787
20. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме: учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалая. – Саратов: Профобразование, 2019. – 68 c. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/86302
21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/456006
22. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475785
23. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 c. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/44183
24. Павлищева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Павлищева. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 c. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93545
25. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 c. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/100399
26. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 c. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/100399
27. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 c. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91837
28. Сницына, О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник / О.Н. Синицына. — Москва: КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/943940
29. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 c. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91883
30. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen: учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 116 c. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91843
31. Т. С. Жданова, В. О. Корионова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 98 c. – ISBN 978-5-4488-0273-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/8334
32. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/486303
33. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/486303
34. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/486303
35. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/484924
36. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/484924
37. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/484924
38. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/469678
39. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477254
40. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477254
41. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 152 c. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/92198
42. Чиликина, И. А. Управление персоналом: учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 c. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/85992
43. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476682
44. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>
45. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> .

**3.2.2. Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ   
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля*[[8]](#footnote-8)*** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей | Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения  Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения  Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы  приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса  Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг | Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения  Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных  Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса  Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда  Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов) | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса  Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)  Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

**Приложение 2.2**

к ПОП -П по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

**ПРИМЕРНАЯ РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ**

**2023 г.**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** 2. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** |  |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ**

**1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление услуг предприятия питания» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 02. | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04. | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 2 | Предоставление услуг предприятия питания |
| ПК 2.1. | Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания |
| ПК 2.2. | Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания |
| ПК 2.3. | Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания |
| ПК 2.4. | Контролировать качество продукции и услуг общественного питания |

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|  |  |
| --- | --- |
| Владеть навыками | * оценки материальных ресурсов предприятия питания; * оценки функциональных возможностей персонала предприятия питания; * планирования текущей деятельности предприятия питания * формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания; * координации и контроля деятельности предприятия питания; * планирования потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале; * проведения вводного и текущего инструктажа сотрудников производственной службы; * распределения обязанностей и определение степени ответственности сотрудников производственной службы; * координации деятельности сотрудников производственной службы; * контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы; * взаимодействия со службой обслуживания и другими структурными подразделениями предприятия питания; * управления конфликтными ситуациями в коллективе; * реализации мер по стимулированию персонала, повышению их мотивации и лояльности * организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; * приема и оформления заказа на бронирование столика; * приема и оформления заказа на продукцию на вынос и на доставку; * предоставления информации об организации питания; * ведения учета заказанных столиков в зале организации питания; * встречи и приветствия гостей в организации питания; * информирования гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; * размещения гостей за столом в зале организации питания; * подготовки зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; * подготовки (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; * проверки состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); * подачи блюд и напитков гостям организации питания; * сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; * поддержания чистоты и порядка в зале обслуживания; * подготовки мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; * приготовления заготовок для напитков; * приготовления свежевыжатых соков; * реализации готовых к употреблению безалкогольных напитков; * уборки использованной барной посуды со столов бара и барной стойки; * приема, оформления и уточнения заказа гостей организации питания; * рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; * передачи заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; * досервировки стола в соответствие с заказом гостей организации питания; * получения блюд и напитков с кухни и бара организации питания; * подачи блюд и напитков гостям организации питания; * замены использованной посуды, приборов и столового белья; * оформления витрины и барной стойки; * приема, оформления и уточнения заказа на напитки и барную продукцию организации питания; * рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции; * приготовления и подачи алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков; * приготовления и подачи чая, кофе; * составления документации, отчетов посредством специализированных программ; * поддержания в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барногоинвентаря, посуды и оборудования; * подготовки зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания; * подготовки помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях; * сервировки столов с учетом вида мероприятия; * подачи блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях; * подготовки контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей; * проведения кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ. |
| Уметь | * анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению; * осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания; * использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы; * контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте; * осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения; * использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования; * вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами; * презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания; * предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания; * провожать гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания; * использовать компьютер и мобильные устройства со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания; * оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания; * создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания; * подавать гостям меню организации питания; * расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания; * подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики, вспомогательные стойки к использованию; * протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями в зале обслуживания организации питания; * проверять качество и состояние столового белья в организации питания; * рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания; * укладывать использованные столовые приборы на тарелку и лоток * размещать использованную столовую посуду и приборы на сервировочной тележке и перевозить ее; * переносить использованную столовую посуду и приборы вручную и на подносе; * сортировать использованную столовую посуду и приборы; * эстетично и безопасно упаковывать блюда на вынос в организации питания; * расставлять мебель в баре, включать и настраивать к использованию оборудование бара; * проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов; * расставлять бутылки с напитками и барную посуду на барной стойке и витрине бара; * сортировать столовую посуду и приборы по виду и назначению; * подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок; * промывать, очищать, нарезать, измельчать зелень, фрукты и ягоды; * хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов; * выжимать сок из цитрусовых, мягких и твердых плодов; * порционировать, сервировать и украшать свежевыжатые соки и безалкогольные напитки для подачи гостям организации питания; * открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными напитками; * разливать газированные и негазированные безалкогольные напитки; * чистить, мыть и содержать в рабочем состоянии оборудование бара и барный инвентарь; * эстетично и безопасно упаковывать напитки на вынос; * встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях; * соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия; * использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия; * выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях; * сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи; * пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее – pos терминалами); * проводить оформление счета для оплаты; * применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах; * предоставлять счет гостям организации питания; * принимать оплату в наличной и безналичной формах; * оформлять возврат оформленных платежей; * формировать кассовые отчеты в специализированных программах; * подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; * использовать электронное меню, интерактивный бар; * консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции; * эксплуатировать оборудование бара; * пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию; * заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах; * подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции; * осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации); * сканировать акцизную марку посредством 2d-сканера и оформлять списание алкогольной продукции; * осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, краже в специализированных программах учета; * готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли; * готовить и подавать свежевыжатые соки; * готовить, оформлять и подавать чай, кофе; * подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки; * производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей; * разрешать конфликтные ситуации; * производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок; * комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных; * продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок; * презентовать напитки с элементами бармен-шоу; * составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре; * ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре; * составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок; * проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков; * досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; * подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; * презентовать гостям блюда и напитки при подаче; * производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей; * порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; * разрешать конфликтные ситуации; * подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; * выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; * давать пояснения гостям по блюдам и напиткам; * консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами; * пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на блюда и напитки; * заносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания; * использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания. |
| Знать | * законодательство российской федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; * основы трудового законодательства Российской Федерации; * основы организации деятельности предприятий питания; * основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; * теории мотивации персонала и его психологические особенности; * теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; * технологии производства на предприятиях питания; * требования охраны труда на рабочем месте; * специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; * основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; * основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания; * порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; * правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; * стандарты приема входящих звонков; * стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры; * этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах; * приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания; * правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; * правила подачи меню в организации питания; * порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; * правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; * виды сервировки стола при обслуживании гостей; * виды и назначение ресторанных аксессуаров; * характеристика столовой посуды, приборов; * правила и техника подачи блюд и напитков; * правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; * способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; * правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; * способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; * требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения; * правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей; * методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения; * техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками; * методы сервировки и оформления для подачи свежеотжатых соков и безалкогольных напитков; * правила хранения приготовленных свежеотжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования; * виды барного оборудования и инвентаря; * правила сочетаемости напитков и блюд; * классификация алкогольных и безалкогольных напитков; * ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дижестивов; * классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая; * нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности; * классификация кофе по видам и степени обжарки; * сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами; * правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания; * правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов; * порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар; * виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей; * техника продаж и презентации блюд и напитков; * правила и очередность подачи блюд и напитков; * требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; * правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей; * правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря; * правила и техника подачи крепких спиртных напитков; * классификация кофе по видам и степени обжарки; * сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами; * правила и техника подачи вина; * правила и техника подачи пива; * правила и техника приготовления и подачи коктейлей; * правила и техника подачи крепких спиртных напитков; * правила и техника приготовления и подачи чая, кофе; * порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей; * правила создания и редактирования заказа в специализированных; * программах по приему и оформлению заказов; * правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов; * культура потребления алкогольных напитков; * правила этикета при обслуживании гостей в баре; * правила безопасной эксплуатации оборудования бара; * виды и классификации баров, планировочные решения баров; * правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара; * нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении; * напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов; * условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре; * методы разрешения конфликтных ситуаций; * техника продаж и презентации напитков; * технологии наставничества и обучения на рабочих местах; * виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; * порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях; * правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании; * правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов; * правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты; * порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания; * порядок получения, выдачи и хранения денежных средств; * правила возврата платежей. |

Всего часов 264-300

в том числе в форме практической подготовки 204-234

Из них на освоение МДК 120-156

в том числе самостоятельная работа*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

практики, в том числе учебная 72-72

производственная 72-72

Промежуточная аттестация *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**2. Структура и содержание профессионального модуля**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего, час. | В т.ч. в форме практической. подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | |
| Обучение по МДК | | | | Практики | |
| Всего | В том числе | | |
| Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация | Учебная | Производственная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| ПК 2.3. - ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания | **40-50** | 20-30 | **40-50** | 20-30 |  |  |  |  |
| ПК 2.3. - ПК 2.4ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | Раздел 2. Управление текущей деятельностью предприятия питания | **40-50** | 20-30 | **40-50** | 20-30 |  |  |  |  |
| ПК 2.3. - ПК 2.4.  ОК 01 – ОК 05; ОК 09 | Раздел 3. Контроль качества продукции и услуг предприятия питания | **40-56** | 20-30 | **40-56** | 20-30 |  |  |  |  |
|  | Учебная практика | **72-72** | **72-72** |  |  |  |  | **72-72** |  |
|  | Производственная практика | ***72-72*** | ***72-72*** |  |  |  |  |  | 72-72 |
|  | Промежуточная аттестация |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Всего:** | **264-300** | **204-234** | **120-156** | **60-90** |  |  | **72-72** | **72-72** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала,**  **лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** | **Объем, акад. ч / в том числе  в форме практической подготовки, акад. ч[[9]](#footnote-9)** | | **Код ПК, ОК** |
| **1** | **2** | **3** |  |  |
|  |  | **Обязат. часть ОП с учетом интенсификации 40%** | **Обязат. часть ОП** |  |
|  |  | **264/204** | **300/234** |  |
| **Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания** | |  |  |  |
| **МДК 02.01 Организация питания на предприятии питания** | |  |  |  |
| **Тема 1.1. Особенности**  **организации работы**  **службы, отделов питания**  **гостиничного комплекса.** | **Содержание** |  |  |  |
| Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы |  | ПК 2.3. - ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания. |  |
| Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания. |  |
| Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса |  |
| Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены |  |
| Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. |  |
| Деловое общение. Этика и этикет. |  |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |  |  |
| Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами. |  |  | ПК 2.3. - ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания. |  |  |
| **Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания.** | **Содержание** |  |  |  |
| Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания |  | ПК 2.3. - ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания. |  |
| Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. |  |
| Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей. |  |
| Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы. |  |
| Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания |  |
| Стили и методы подачи блюд и напитков. |  |
| Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса. |  |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |  |  |
| Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания. |  |  | ПК 2.3. - ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания. |  |  |
| Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания. |  |  |
| Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей. |  |  |
| Овладение приемами подачи блюд и напитков различными стилями и методами». |  |  |
| Составление нормативных и технических документов службы питания |  |  |
| **Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы, отделов питания на английском языке** | **Содержание** |  |  |  |
| Организация службы рум-сервис на английском языке |  | ПК 2.3. - ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Ведение лексики. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры. |  |
| Профессиональная этика работников. |  |  |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |  |  |
| Организация питания гостей. |  |  | ПК 2.3. - ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Введение лексики, закрепление в упражнениях |  |  |
| Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текстов. |  |  |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1** | |  |  |  |
| **Раздел 2. Управление текущей деятельностью предприятия питания** | |  |  |  |
| **МДК 02.02 Г Организация обслуживания на предприятии питания** | |  |  |  |
| **Тема 2.1. Управление персоналом на предприятии питания** | **Содержание** |  |  |  |
| Управление персоналом: задачи, принципы, методы, функции, сущность. |  | ПК 2.3. - ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Система управления персоналом. Цель. |  |
| Виды управления персоналом. |  |
| Классификация персонала как инструмент управления на предприятии питания. |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Составление характеристики персонала предприятия питания |  |  | ПК 2.3. - ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Определение методов совершенствования управления персоналом. |  |  |
| Выявление проблем в управлении персоналом. |  |  |
| Определение оценки эффективности сотрудников предприятия питания. |  |  |
| **Тема 2.2. Организация**  **деятельности сотрудников**  **службы питания на английском языке.** | **Содержание** |  |  |  |
| Организация службы рум-сервис на английском языке |  | ПК 2.3. - ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Ведение лексики. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры. |  |
| Профессиональная этика работников. |  |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |  |  |
| Организация питания гостей. |  |  | ПК 2.3. - ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Введение лексики, закрепление в упражнениях |  |  |
| Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текстов. |  |  |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1** | |  |  |  |
| **Раздел 3. Контроль качества продукции и услуг предприятия питания** | |  |  |  |
| **МДК 02.03 Г Контроль качества продукции и услуг предприятия питания** | |  |  |  |
| **Тема 3.1. Специальные**  **виды услуг и формы**  **обслуживания** | **Содержание** |  |  |  |
| Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания. |  | ПК 2.3. - ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний. |  |
| Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис. |  |
| Особенности обслуживания гостей на высшем уровне. |  |
| Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов. |  |
| Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов. |  |
| Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета. |  |
| Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля. |  |
| Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая. |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний. |  |  | ПК 2.3. - ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис. |  |  |
| Подготовка и организация обслуживания шведского стола. |  |  |
| Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне. |  |  |
| Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. |  |  |
| Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов. |  |  |
| Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств |  |  |
| Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий. |  |  |
| **Тема 3.2. Контроль и качество**  **предоставления услуг**  **потребителям** | **Содержание** |  |  |  |
| Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы. |  | ПК 2.3. - ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества. |  |
| Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания. |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания. |  |  | ПК 2.3. - ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений  службы питания |  |  |
| **Тема 3.3. Потребности и формирование спроса на продукцию и услуги общественного питания** | **Содержание** |  |  |  |
| Понятие, сущность и особенности формирования спроса в общественном питании. Факторы, влияющие на его объем и структуру. |  | ПК 2.3. - ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Классификация видов спроса в общественном питании и их характеристика |  |
| Информационное обеспечение изучения спроса на продукцию и услуги предприятий общественного питания |  |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** |  |  |  |
| Определение видов спроса на предприятии питания и составление их характеристики. |  |  | ПК 2.3. - ПК 2.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 |
| Определение факторов, влияющих на формирование спроса на предприятии питания |  |  |
| **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3** | |  |  |  |
| **Учебная практика**  **Виды работ**  1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.  2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.  3. Выполнение сервировки стола к обеду.  4. Выполнение сервировки стола к ужину.  5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.  6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.  7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.  8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара  9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями  • Silver service  • Банкетный сервис  • Шведский стол  • Gueridon Service  10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.  11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.  12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей.  13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.  14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.  15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.  16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.  17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.  18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания. | |  |  |  |
| **Производственная практика**  **Виды работ**  1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия.  2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.  3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания.  4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.  5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания.  6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.  7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.  8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.  9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.  10. Подготовка и организация работы службы Рум сервис.  11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.  12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.  13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.  14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».  15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».  16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.  17. Распределение персонала по организациям службы питания.  18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.  19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.  20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.  22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания.  23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания | |  |  |  |
| **Промежуточная аттестация** | |  |  |  |
| **Всего** | | **264** | **300** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинеты **«**Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы питания», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Лаборатория«Учебный ресторан или бар», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.3 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы   
для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Авдулова, Т. П. Психология управления: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. П. Авдулова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 231 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06138-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/473832
2. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э. А. Батраева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 390 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04578-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/471510
3. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э. А. Батраева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 390 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04578-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/471510
4. Гареев, Р.Р., Организация деятельности сотрудников службы питания: учебное пособие / Р.Р. Гареев. — Москва: КноРус, 2022. — 143 с. — ISBN 978-5-406-09538-6. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/943186
5. Горленко, О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/452929
6. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/472842
7. Еремеева, Н. Б. Контроль качества продукции и услуг общественного питания: учебное пособие для СПО / Н. Б. Еремеева. – Саратов: Профобразование, 2021. – 205 c. – ISBN 978-5-4488-1228-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/106828
8. Жабина, С. Б. Маркетинг в организациях общественного питания: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. Б. Жабина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 264 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05791-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/473339
9. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 122 c. – ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93554
10. Кустова, И. А. Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания: учебное пособие для СПО / И. А. Кустова. – Саратов: Профобразование, 2021. – 103 c. – ISBN 978-5-4488-1266-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/106832
11. Кустова, И. А. Организация производства: учебное пособие для СПО / И. А. Кустова. – Саратов: Профобразование, 2021. – 121 c. – ISBN 978-5-4488-1239-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/106838
12. Магомедов, А. М. Экономика организации: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Магомедов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 323 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07155-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/473645
13. Никифорова, Т. А. Введение в технологии производства продуктов питания: учебное пособие для СПО / Т. А. Никифорова, Е. В. Волошин. – Саратов: Профобразование, 2020. – 135 c. – ISBN 978-5-4488-0602-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91856
14. Организация производства. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Иванов [и др.]; под общей редакцией И. Н. Иванова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 362 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10590-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/471225
15. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания: учебник для среднего профессионального образования / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. В. Автюхова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 203 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14029-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/471424
16. Прокопьева, Ю. В. Бухгалтерский учет и анализ : учебное пособие для СПО / Ю. В. Прокопьева. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 268 c. – ISBN 978-5-4488-0336-9, 978-5-4497-0404-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/90197
17. Радченко, Л.А., Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Л.А. Радченко. — Москва: КноРус, 2022. — 321 с. — ISBN 978-5-406-09674-1. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL:https://book.ru/book/943632
18. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 207 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06312-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/470462
19. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 332 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09961-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/471097
20. Технология продукции общественного питания. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. Г. Кульнева, В. А. Голыбин, Ю. И. Последова, В. А. Федорук. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 141 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13210-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475712
21. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/469678
22. Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания: учебник для среднего профессионального образования / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 695 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11553-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475758
23. Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания. Практикум учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 349 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11691-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475484
24. Чалдаева, Л. А. Экономика предприятия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Чалдаева. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 435 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11534-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476319
25. Чиликина, И. А. Управление персоналом: учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 c. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/85992
26. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/469548
27. Экономика предприятия. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. П. Кирильчук [и др.]. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10724-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474585>
28. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862> .

**3.2.2. Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Иванилова, С. В. Экономика организации : учебное пособие для СПО / С. В. Иванилова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 152 c. – ISBN 978-5-4486-0358-7, 978-5-4488-0204-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/77010

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ   
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля*[[10]](#footnote-10)*** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ПК 2.1 Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания | Анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.2 Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания | Подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок  Хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.3 Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания | Оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания  Создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания  Презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания  Рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы  на подносе и сервировочной тележке в организации питания  Презентовать гостям блюда и напитки при подаче  Соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и  напитков при обслуживании гостей мероприятия | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 2.4 Контролировать качество продукции и услуг общественного питания | Проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков  Проверять качество и состояние столового белья в организации питания  Проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Планировать текущую деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Знать основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Применять теории мотивации персонала и его психологические особенности | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Применять теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

1. Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса. [↑](#footnote-ref-1)
2. Объем часов на освоение конкретных тем распределяется образовательной организацией самостоятельно. [↑](#footnote-ref-2)
3. В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты. [↑](#footnote-ref-3)
4. Объем часов на освоение конкретных тем распределяется образовательной организацией самостоятельно. [↑](#footnote-ref-4)
5. В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты. [↑](#footnote-ref-5)
6. В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты. [↑](#footnote-ref-6)
7. Объем часов на освоение конкретных тем распределяется образовательной организацией самостоятельно. [↑](#footnote-ref-7)
8. В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты. [↑](#footnote-ref-8)
9. Объем часов на освоение конкретных тем распределяется образовательной организацией самостоятельно. [↑](#footnote-ref-9)
10. В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты. [↑](#footnote-ref-10)