

Приложение 6
к ОПОП-П по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Дополнительный профессиональный блок
по запросу работодателей**

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный военно–
исторический и природный музей – заповедник «Куликово поле» (Государственный музей–
заповедник «Куликово поле»).

ООО «Тула Гоу» Центр приема гостей Тульской области,

МБУК Историко-мемориальный музейный комплекс «Бобрики»,

ООО «ДОНСКИЕ ТЕРМЫ»,

ООО «МД ГРУПП»,

ИП Дяченко Н.Д.

государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области
«Донской политехнический колледж»

Содержание

Раздел 1. Матрица компетенций выпускника (профессиональных и корпоративных компетенций), формируемых по запросу работодателя.....	
Раздел 2. Планируемые результаты освоения дополнительного профессионального блока	
Раздел 3. Структура дополнительного профессионального блока	
3.1. Учебный план	
3.2. План обучения на предприятии с учетом специфики требований конкретного производства	
3.3. Рабочие программы профессиональных модулей	

**РАЗДЕЛ 1. МАТРИЦА КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКА
(ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ И КОРПОРАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ),
ФОРМИРУЕМЫХ
ПО ЗАПРОСУ РАБОТОДАТЕЛЯ**

1. Матрица компетенций выпускника (далее – МК) с учетом единого подхода подготовки рабочих кадров представляет собой совокупность взаимосвязанных между собой общих и профессиональных компетенций, определенных ФГОС СПО, а также требований профессиональных стандартов (далее – ПС) или единых квалификационных справочников при отсутствии ПС и запросов организации-работодателя к квалификации специалиста, которые должны быть сформированы у обучающегося по завершении освоения ОПОП.

2. МК разработана для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство как результат освоения ОПОП, соответствующий требованиям запросам организаций, действующих в реальном секторе экономики.

3. МК включает в себя профессиональную и надпрофессиональную части.

4. Профессиональная часть МК представляет собой матрицу профессиональных компетенций выпускника, формируемых при освоении видов деятельности по запросу работодателя, и трудовых функций действующих профессиональных стандартов или иных документов.

5. Надпрофессиональная часть МК представляет собой интеграцию ОК, заявленных ФГОС СПО, и заявляемых организацией-работодателем обобщенных поведенческих моделей специалиста на рабочем месте (корпоративная культура).

6. Краткое описание и характеристика показателей сформированности корпоративных компетенций приведены в приложении к модели компетенций.

7. МК позволяет конструировать при помощи цифрового конструктора компетенций образовательные программы подготовки квалифицированных специалистов, рабочих и служащих, наиболее востребованных на региональном рынке труда в конкретном секторе экономики под запрос конкретных предприятий.

**Профессиональная часть матрицы компетенций выпускника
по запросу работодателя**

Трудовые функции в соответствии с профессиональными стандартами (или иными нормативными документами)		Дополнительные виды деятельности, сформированные по запросу работодателя		
		Предоставление гостиничных услуг	Предоставление услуг предприятия питания	Выполнение работ по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида) <i>(Предоставление экскурсионных услуг)</i>
33.022 ПС Работник по приему и размещению гостей				
ОТФ А Встреча и проводы гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения	ТФ А/01.1	ПК 3.1.		
	ТФ А/02.1	ПК 3.1.		
ОТФ В Оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	ТФ В/01.1	ПК 3.1.		
	ТФ В/02.1	ПК 3.4.		
ОТФ С Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен	ТФ С/01.3	ПК 3.3.		
	ТФ С/02.3	ПК 3.3.		
ОТФ Д Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	ТФ Д/01.3	ПК 3.1.		
	ТФ Д/02.3	ПК 3.1.		
	ТФ Д/03.3	ПК 3.1.		
33.021 ПС Горничная				
ОТФ В Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения	ТФ В/01.4	ПК 3.2.		
	ТФ В/02.4	ПК 3.2.		
	ТФ В/03.4	ПК 3.2.		
33.008 ПС Руководитель предприятия питания				
ОТФ А Управление и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов	ТФ А/01.5		ПК 4.2.	
	ТФ А/02.5		ПК 4.3	
33.011 ПС Повар				

ОТФ С Организация и контроль текущей деятельности бригады поваров	ТФ С/01.5		ПК 4.3	
	ТФ С/02.5		ПК 4.3	
	ТФ С/03.5		ПК 4.3	
ОТФ Д Управление текущей деятельностью кухни организации питания	ТФ D/01.6		ПК 4.1 ПК 4.4	
	ТФ D/02.6		ПК 4.4	
	ТФ D/03.6		ПК 4.4	
	ТФ D/04.6		ПК 4.4	
04.005 Экскурсовод (гид)				
ОТФ А Вспомогательная деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг	ТФ А/01.3			ПК 5.1
	ТФ А/02.3			ПК 5.2
ОТФ В Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг	ТФ В/01.4			ПК 5.2
	ТФ В/02.4			ПК 5.2
ОТФ С Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг	ТФ С/01.5			ПК 5.2
	ТФ С/02.5			ПК 5.2
ОТФ Д Оказание экскурсионных услуг	ТФ D/01.6			ПК 5.2
	ТФ D/02.6			ПК 5.2
	ТФ D/03.6			ПК 5.2
ОТФ Е Организация экскурсионной деятельности	ТФ Е/01.7			ПК 5.2
	ТФ Е/02.7			ПК 5.1. ПК 5.2.
33.023 ПС Инструктор-проводник				
ОТФ А Сопровождение туристов при занятиях пешеходным туризмом и трекингом	ТФ А/01.5			ПК 5.2.
	ТФ А/02.5			ПК 5.2.
ОТФ В Сопровождение туристов при занятиях альпинизмом и горным туризмом	ТФ В/01.5			ПК 5.2.
	ТФ В/02.5			ПК 5.2.
	ТФ В/03.5			ПК 5.1.
ОТФ С Сопровождение туристов при занятиях лыжами и сноубордом на неподготовленных склонах	ТФ С/01.5			ПК 5.2.
	ТФ С/02.5			ПК 5.2.
	ТФ С/03.5			ПК 5.1.
ОТФ Д Сопровождение туристов при занятиях водным туризмом	ТФ D/01.5			ПК 5.2.
	ТФ D/02.5			ПК 5.2.
	ТФ D/03.5			ПК 5.1.
ОТФ Е Сопровождение туристов при занятиях велосипедным туризмом	ТФ Е/01.5			ПК 5.2.
	ТФ Е/02.5			ПК 5.2.
	ТФ Е/03.5			ПК 5.1.
ОТФ F Сопровождение туристов при занятиях велосипедным	ТФ F/01.5			ПК 5.2.
	ТФ F/02.5			ПК 5.2.
	ТФ F/03.5			ПК 5.1.

туризмом				
ОТФ G Сопровождение туристов при занятиях конным туризмом	ТФ G/01.5			ПК 5.2.
	ТФ G/02.5			ПК 5.2.
	ТФ G/03.5			ПК 5.1.
ОТФ H Сопровождение туристов при занятиях туризмом на транспортных средствах (автотуризм, мототуризм, квадротуризм, снегоходный туризм)	ТФ H/01.5			ПК 5.2.
	ТФ H/02.5			ПК 5.2.
	ТФ H/03.5			ПК 5.1.
ОТФ I Сопровождение туристов при прохождении маршрутов на горных лыжах или сноуборде на подготовленных склонах	ТФ I/01.5			ПК 5.2.
	ТФ I/02.5			ПК 5.2.
	ТФ I/03.5			ПК 5.1.

Обозначения: ПС – профессиональный стандарт; ОТФ – обобщенная трудовая функция; ТФ – трудовая функция.

**Надпрофессиональная часть матрицы компетенций выпускника
по запросу работодателя**

Корпоративные компетенции ¹	Требуемый показатель выраженности корпоративной компетенции (выделить желаемый уровень, согласно требованиям предприятия-работодателя)			Реализуемые общие компетенции согласно ФГОС СПО
	Уровень ограниченной компетенции	Уровень базовый	Уровень мастерства	
КК 01. Планировать собственную деятельность	-	+	-	ОК 01, ОК 03
КК 02. Применять специализированные информационные технологии	-	+	-	ОК 02
КК 03. Продвигать туристские услуги в сети Интернет	-	+	-	ОК 02, ОК 03, ОК 05

Обозначения: – определяется работодателем;

– определяется федеральным государственным образовательным стандартом

¹ Количество строк зависит от выбора работодателя. Могут быть использованы корпоративные компетенции, предложенные в приложении к МК, или внесены альтернативные (по потребности).

Характеристика корпоративных компетенций

Корпоративные компетенции	Характеристика
КК 01. Планировать собственную деятельность	Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач. Эффективно использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.
КК 02. Применять специализированные информационные технологии	Эффективно использует специализированные программные продукты в сфере туризма и гостеприимства для поиска и бронирования туров, гостиничных номеров.
КК 03. Продвигать туристские услуги в сети Интернет	Формирует новые каналы сбыта туристских продуктов, туристских услуг и услуг сферы гостеприимства, а также их продвижение, в том числе в сети Интернет и социальных сетях.

Требуемый показатель выраженности корпоративной компетенции

Критерии выраженности	Уровень
Все обязанности выполнены в полной мере. Многие результаты превосходят запланированные, достижения выходят за рамки непосредственных обязанностей. Все ключевые компетенции, профессионально-технические знания и навыки, необходимые для конкретной должности, развиты в достаточной степени или на уровне выше требуемого. Работник справился с внештатными ситуациями и достиг результатов, даже несмотря на возникшие незапланированные трудности. Проявляет необходимое поведение в нестандартных ситуациях повышенной сложности, передает знания другим.	Уровень мастерства
Выполнены основные обязанности. Результаты в основном соответствуют запланированным. Некоторые задачи выполнены не в полном объеме. Отдельные компетенции, профессионально-технические знания и навыки, необходимые на занимаемой работником должности, требуют развития. Поведение соответствует требованиям должности.	Уровень базовый
Работник выполняет свои ключевые обязанности лишь частично. Некоторые задачи не выполнены. Компетенции, профессионально-технические знания и навыки, необходимые для данной должности, развиты слабо. Есть конкретные промахи, которые можно четко сформулировать. В поведении слабо выражены корпоративные компетенции.	Уровень ограниченной компетентности

РАЗДЕЛ 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО БЛОКА

2.1. Профессиональные компетенции

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Код	Показатели освоения компетенции
Предоставление гостиничных услуг	ПК 3.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.		Навыки:
		Н.3.1.01	Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Н.3.1.02	Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
		Н.3.1.03	Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Н.3.1.04	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
		Н.3.1.05	Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения
			Умения:
		У.3.1.01	Применять регламенты и стандарты обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения
		У.3.1.02	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

	У.3.1.03	Соблюдать стандарты чистоты на рабочем месте
	У.3.1.04	Оберегать имущество гостиничного комплекса или иного средства размещения от хищений и/или ущерба
		Знания:
	3.3.1.01	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения
	3.3.1.02	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.1.03	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.1.04	Требования охраны труда
	3.3.1.05	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	3.3.1.06	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
ПК 3.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.		Навыки:
	Н.3.2.01	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н.3.2.02	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
	Н.3.2.03	Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н.3.2.04	Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об

			основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
			Умения:
		У.3.2.01	Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
		У.3.2.02	Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов
		У.3.2.03	Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
		У.3.2.04	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
		У.3.2.05	Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
			Знания:
		З.3.2.01	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
		З.3.2.02	Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
		З.3.2.03	Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
		З.3.2.04	Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса

			или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
		3.3.2.05	Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
		3.3.2.06	Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
		3.3.2.07	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
		3.3.2.08	Требования охраны труда
		3.3.2.09	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
		3.3.2.10	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
	ПК 3.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.		Навыки:
		Н.3.3.01	Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
		Н.3.3.02	Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Н.3.3.03	Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
			Умения:
		У.3.3.01	Находить информацию об услугах

			по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
		У.3.3.02	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
		У.3.3.03	Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
			Знания:
		3.3.3.01	Законодательство Российской Федерации о предоставлении
		3.3.2.02	Основы организации деятельности
		3.3.2.03	Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
		3.3.2.04	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
		3.3.2.05	Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
		3.3.2.06	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	ПК 3.4		Навыки:
	Выполнять санитарно-	Н.3.4.01	Оценки и планирования потребностей департаментов

эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.		(служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале
	Н.3.4.02	Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	Н.3.4.03	Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
		Умения:
	У.3.4.01	Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
	У.3.4.02	Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У.3.4.03	Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
	У.3.4.04	Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. Вести журнал передачи смены.
		Знания:
	З.3.4.01	Законодательство Российской Федерации о предоставлении
	З.3.4.02	Основы организации деятельности
	З.3.4.03	Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и

			размещения, номерного фонда
		3.3.4.04	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
		3.3.4.05	Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
		3.3.4.06	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
Предоставление услуг предприятия питания	ПК 4.1 Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания.		Навыки:
		Н.4.1.01	Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
		Н.4.1.02	Прием и оформление заказа на бронирование столика
		Н.4.1.03	Прием и оформление заказа на продукцию на вынос и на доставку
		Н.4.1.04	Предоставление информации об организации питания
		Н.4.1.05	Ведение учета заказанных столиков в зале организации питания
			Умения:
		У.4.1.01	Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения
		У.4.1.02	Использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования
		У.4.1.03	Вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами
		У.4.1.04	Презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания
		У.4.1.05	Предоставлять первичную консультацию
			Знания:
		3.4.1.01	Законодательство Российской Федерации, регулирующее

			деятельность предприятий питания
		3.4.1.02	Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы
		3.4.1.03	Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку
		3.4.1.04	Стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры
		3.4.1.05	Этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах
		3.4.1.06	Виды сервировки стола при обслуживании гостей
		3.4.1.07	Правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты
	ПК 4.2 Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания.		Навыки:
		Н.4.2.01	Оценки материальных ресурсов предприятия питания
		Н.4.2.02	Планирования текущей деятельности предприятия питания
		Н.4.2.03	Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания
		Н.4.2.04	Координации и контроля деятельности предприятия питания
			Умения:
		У.4.2.01	Анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению
		У.4.2.02	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания
		У.4.2.03	Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы
		У.4.2.04	Контролировать последовательность соблюдения

			подчиненными требований охраны труда на рабочем месте	
			Знания:	
		3.4.2.01	Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания	
		3.4.2.02	Основы трудового законодательства Российской Федерации	
		3.4.2.03	Основы организации деятельности предприятий питания	
		3.4.2.04	Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	
		3.4.2.05	Требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения	
		3.4.2.06	Порядок получения, выдачи и хранения денежных средств	
		3.4.2.07	Правила возврата платежей	
			Навыки:	
	ПК 4.3. Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания в соответствии с санитарными нормами и правилами.	Н.4.3.01	Встреча и приветствие гостей в организации питания	
		Н.4.3.02	Информирование гостей о работе организации питания и	
		Н.4.3.03	Размещение гостей за столом в зале организации питания	
		Н.4.3.04	Прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания	
		Н.4.3.05	Использовать электронное меню, интерактивный бар	
		Н.4.3.06	Пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию	
		Н.4.3.07	Заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах	
				Умения:
		У.4.3.01	Составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре	
		У.4.3.02	Ставить задачи сотрудникам,	

			находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре
		У.4.3.03	Использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания
			Знания:
		3.4.3.01	Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания
		3.4.3.02	Основы трудового законодательства Российской Федерации
		3.4.3.03	Основы организации деятельности предприятий питания
		3.4.3.04	Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
		3.4.3.05	Технологии производства на предприятиях питания
	ПК 4.4. Контролировать качество продукции и услуг общественного питания.		Навыки:
		Н.4.4.01	Составление документации, отчетов посредством специализированных программ
		Н.4.4.02	Подготовка зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания
		Н.4.4.03	Подготовка помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях
		Н.4.4.04	Подготовка контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей
		Н.4.4.05	Проведение кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ
			Умения:
		У.4.4.01	Расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания
		У.4.4.02	Проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой

			посуды и приборов
		У.4.4.03	Осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации)
		У.4.4.04	Сканировать акцизную марку посредством 2D-сканера и оформлять списание алкогольной продукции
		У.4.4.05	Осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, краже в специализированных программах учета
		У.4.4.06	Производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок
			Знания:
		3.4.4.01	Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания
		3.4.4.02	Основы трудового законодательства Российской Федерации
		3.4.4.03	Основы организации деятельности предприятий питания
		3.4.4.04	Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
		3.4.4.05	Технологии производства на предприятиях питания
			Навыки:
Выполнение работ по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида) <i>(Предоставление экскурсионных услуг)</i>	ПК 5.1 Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.		Навыки:
		Н.5.1.01	Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги
		Н.5.1.02	Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии
		Н.5.1.03	Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами
		Н.5.1.04	Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги
		Н.5.1.05	Формирования программ экскурсионного обслуживания

			материалов для проведения
		Н.5.1.06	Оформления экскурсионной документации
			Умения:
		У.5.1.01	Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг
		У.5.1.02	Принимать заказы на экскурсионные услуги
		У.5.1.03	Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги
		У.5.1.04	Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения
		У.5.1.05	Использовать систему электронных путевок
			Знания:
		3.5.1.01	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела
		3.5.1.02	Особенности субъекта Российской Федерации. Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
		3.5.1.03	Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
		3.5.1.04	Основы делопроизводства
		3.5.1.05	Этика и культура межличностного общения
		3.5.1.06	Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации
			Навыки:
	ПК 5.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).	Н.5.2.01	Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии
		Н.5.2.02	Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе

			экскурсионного обслуживания
		Н.5.2.03	Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание
		Н.5.2.04	Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии
		Н.5.2.05	Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии
		Н.5.2.06	Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)
		Н.5.2.07	Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута
			Умения:
		У.5.2.01	Организация посещения объектов экскурсионного показа
		У.5.2.02	Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий
		У.5.2.03	Определять тему и составлять маршрут экскурсии
		У.5.2.04	Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий
		У.5.2.05	Составлять методическую разработку экскурсии
		У.5.2.06	Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию
		У.5.2.07	Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий
		У.5.2.08	Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма)
			Знания:
		3.5.2.01	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела
		3.5.2.02	Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)

		3.5.2.03	Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
		3.5.2.04	Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
		3.5.2.05	Основы делопроизводства
		3.5.2.06	Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии
		3.5.2.07	Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии
		3.5.2.08	Теоретические основы экскурсионной деятельности
		3.5.2.09	Этика и культура межличностного общения
		3.5.2.10	Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации

РАЗДЕЛ 3. СТРУКТУРА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО БЛОКА

3.1. Учебный план по программе подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)²

Индекс	Наименование	Всего, ак.ч	В т.ч. в форме практической подготовки	Курс изучения
1	2	3	4	5
ДПБ	Дополнительный профессиональный блок (ФГБУК «Государственный военно–исторический и природный музей – заповедник «Куликово поле», ООО «Тула Гоу» Центр приема гостей Тульской области, МБУК Историко-мемориальный музейный комплекс «Бобрики», ООО «ДОНСКИЕ ТЕРМЫ», ООО «МД ГРУПП», ИП Дяченко Н.Д.)	1142³	764	1-3
ПМ.00	Профессиональный цикл	1142	764	1-3
ПМ.03	Предоставление гостиничных услуг	388	264	2-3
МДК.03.01	Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования	88	60	2-3

² Учебный план в структуре ДПБ разрабатывается с учетом запроса конкретного работодателя, а также предусматривает внедрение цифрового модуля по формированию компетенций для цифровой экономики.

³ Указаны часы с учетом интенсификации образовательной деятельности. Для профессий срок обучения 10 месяцев интенсификация образовательной деятельности не указывается.

	гостиницы			
МДК.03.02	Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	90	48	2-3
МДК.03.03	Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	80	48	2-3
УП.03	Учебная практика	72	72	3
ПП.03	Производственная практика	36	36	3
ПМ.04	Предоставление услуг предприятия питания	382	254	3
МДК.04.01	Организация питания на предприятии питания	82	60	3
МДК.04.02	Организация обслуживания на предприятии питания	92	48	3
МДК.04.03	Контроль качества продукции и услуг предприятия питания	76	38	3
УП.04	Учебная практика	72	72	3
ПП.04	Производственная практика	36	36	3
ПМ.05	Выполнение работ по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)	372	246	1-3
МДК.05.01	Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	80	50	1-2
МДК.05.02	Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	80	38	2
МДК.05.03	Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	84	50	2-3
УП.05	Учебная практика	72	72	2-3
ПП.05	Производственная практика	36	36	3
Итого:		1142	764	1-3

3.2. План обучения на предприятии с учетом специфики требований конкретного производства

План обучения на предприятии заполнен исходя из помещений для организации образовательного процесса на базе предприятия-партнера. Работодатель снабжает необходимым оборудованием, инструментами, расходными материалами, обеспечивающими выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей.

№ п/п	Содержание практической подготовки (виды работ)	ПМ		Длительность обучения (в часах)	Семестр обучения	Наименование рабочего места, участка ⁴	Ответственный от предприятия (при необходимости)
		Код	Наименование				
1.	<ul style="list-style-type: none"> – 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, 	ПМ.03	Предоставление гостиничных услуг	36	5	офис	

⁴ Оснащение указано в п. 6.1.2.5

<p>начислениям.</p> <ul style="list-style-type: none">– 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 средств и профессиональных программ для– расчета и выписки гостей– Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями– Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.– Выполнение обязанностей						
--	--	--	--	--	--	--

	<p>ночного портье.</p> <ul style="list-style-type: none">– 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						
--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>и переводу гостей из одного номера в другой</p> <ul style="list-style-type: none">– 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 выполненным работ стандартам качества– Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.– Оформление бланков заказов и квитанций						
--	---	--	--	--	--	--	--

	<p>на оказание персональных услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 						
--	---	--	--	--	--	--	--

	<p>загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <ul style="list-style-type: none">– 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						
--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 						
--	---	--	--	--	--	--	--

	<p>передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <ul style="list-style-type: none"> – Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств 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. 						
–	Ознакомление и изучение режима	ПМ.04	Предоставление услуг	36	6	производство	

	<p>работы предприятия.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. – Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания. – Ознакомление с торговыми помещениями службы питания. – Ознакомление с производственными помещениями службы питания. – Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания. – Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы 		<p>предприятия питания</p>				
--	--	--	----------------------------	--	--	--	--

	<p>питания.</p> <ul style="list-style-type: none">– Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.– Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.– Подготовка и организация работы службы Рум сервис.– Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.– Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.– Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.– Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».						
--	--	--	--	--	--	--	--

<ul style="list-style-type: none">– Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».– Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.– Распределение персонала по организациям службы питания.– Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.– Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.– Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.– Владение профессиональной этикой персонала службы питания.– Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания						
---	--	--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none">– Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг– Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма)	ПМ.05	Выполнение работ по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)	36	5	офис	
--	---	-------	---	----	---	------	--

3.3. Рабочая программа профессионального модуля

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг»

Дополнительный профессиональный блок/Профессиональный цикл

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
«ПМ.03 Предоставление гостиничных услуг»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1. Перечень общих компетенций⁵

<i>Код</i>	Наименование общих компетенций
ОК 01. ⁶	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 правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

<i>Код</i>	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций, сформированных по запросу работодателя(ей)
ВД 3	Предоставление гостиничных услуг
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 3.4.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

⁵ В данном подразделе указываются только те компетенции, которые формируются в рамках данного модуля и результаты которых будут оцениваться в рамках оценочных процедур по модулю.

⁶ При введении ПК для цифровой экономики необходимо учесть ОК 02.

Владеть навыками	Н.3.1.01	Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н.3.1.02	Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
	Н.3.1.03	Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н.3.1.04	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
	Н.3.1.05	Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения
	Н.3.2.01	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н.3.2.02	Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
	Н.3.2.03	Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н.3.2.04	Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н.3.3.01	Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Н.3.3.02	Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н.3.3.03	Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Н.3.4.01	Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале
	Н.3.4.02	Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	Н.3.4.03	Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)

		Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
Уметь	У.3.1.01	Применять регламенты и стандарты обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У.3.1.02	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У.3.1.03	Соблюдать стандарты чистоты на рабочем месте
	У.3.1.04	Оберегать имущество гостиничного комплекса или иного средства размещения от хищений и/или ущерба
	У.3.2.01	Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У.3.2.02	Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов
	У.3.2.03	Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
	У.3.2.04	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У.3.2.05	Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У.3.3.01	Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	У.3.3.02	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
	У.3.3.03	Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	У.3.4.01	Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в

		наличной и безналичной форме
	У.3.4.02	Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У.3.4.03	Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
	У.3.4.04	Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. Вести журнал передачи смены
Знать	3.3.1.01	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения
	3.3.1.02	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.1.03	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.1.04	Требования охраны труда
	3.3.1.05	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	3.3.1.06	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
	3.3.2.01	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
	3.3.2.02	Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.2.03	Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.2.04	Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
	3.3.2.05	Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.2.06	Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.2.07	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

	3.3.2.08	Требования охраны труда
	3.3.2.09	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	3.3.2.10	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
	3.3.3.01	Законодательство Российской Федерации о предоставлении
	3.3.2.02	Основы организации деятельности
	3.3.2.03	Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
	3.3.2.04	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.2.05	Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
	3.3.2.06	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	3.3.4.01	Законодательство Российской Федерации о предоставлении
	3.3.4.02	Основы организации деятельности
	3.3.4.03	Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
	3.3.4.04	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	3.3.4.05	Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
	3.3.4.06	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 388

в том числе в форме практической подготовки 264

Из них на освоение МДК 268

в том числе самостоятельная работа 8

практики, в том числе учебная 72

производственная 36

Промежуточная аттестация 44

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Для специальности

Коды профессиональных и 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				Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа ⁷	Промежуточная аттестация		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>
ПК 3.1 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09 КК 01, КК 02	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	88	60	88	60	-	2	-		
ПК 3.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02,	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	90	48	90	48	-	4	-		

⁷ 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.

КК 03										
ПК 3.3 ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	80	48	80	48	-	2	-		
	Учебная практика	72	72						72	
	Производственная практика	36	36							36
	Промежуточная аттестация	22								
	Всего:	388	264	258	156	-	8	22	72	36

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.	Код ПК, ОК	Код Н/У/З
1	2	3	4	5
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		88/60		
МДК 03.01 Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования гостиницы		88/60		
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<p>Содержание</p> <p>Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.</p> <p>Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.</p> <p>Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p> <p>Оказание 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.</p> <p>Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.</p> <p>Деловое общение. Этика и этикет.</p>	44	ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05 КК 01, КК 02, КК 03	3 3.1.01-3.3.1.06, 3.3.2.01-3.3.2.10 У 3.1.01-У.3.1.04 У 3.2.01-У.3.2.05
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	30		
	Определение численности работников, занятых обслуживанием,	10	ПК 3.1, ПК 3.2	У 3.1.01-У.3.1.04

	в соответствии с установленными нормативами.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05	У 3.2.01-У.3.2.05
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	10	КК 01, КК 02, КК 03	Н 3.1.01-Н.3.1.05 Н.3.2.01-Н.3.2.04
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	10		
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	44		
	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 3.1, ПК 3.3	З 3.1.01-3.3.1.06,
	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.		ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05	3.3.3.01-3.3.3.06
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.		КК 01, КК 02, КК 03	У 3.1.01-У.3.1.04
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.			У 3.3.01-У.3.3.03
	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, размещения 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	30		
Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	2	ПК 3.1, ПК 3.3	У 3.1.01-У.3.1.04
Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	4	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05	У 3.3.01-У.3.3.03
Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	4	КК 01, КК 02, КК 03	Н 3.1.01-Н.3.1.05
Индивидуальное бронирование с использованием	4		Н.3.3.01-Н.3.2.03

	профессиональных программ			
	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	4		
	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	2		
	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	4		
	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.	2		
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.	4		
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		2		
1. Работа с перечнем литературных источников				
2. Работа с нормативной документацией				
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса		90/48		
МДК 03.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		90/48		
Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	44	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3. ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 КК 01, КК 02, КК 03	3 3.1.01-3.3.1.06, 3.3.2.01-3.3.2.10 3.3.3.01-3.3.3.06 У 3.1.01-У.3.1.04 У 3.2.01-У.3.2.05 У 3.3.01-У.3.3.03
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.			
	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		24		

	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	4	ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3. ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 КК 01, КК 02, КК 03	У 3.1.01-У.3.1.04
	Оформление контроля качества уборки номеров.	3		У 3.2.01-У.3.2.05
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	3		У 3.3.01-У.3.3.03
	Оформление забытых вещей.	3		
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	3		
	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	4		Н 3.1.01-Н.3.1.05
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	4		Н.3.2.01-Н.3.2.04 Н.3.3.01-Н.3.2.03
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание	46		
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.		ПК 3.3. ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05	3.3.3.01-3.3.3.06 У 3.3.01-У.3.3.03
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.		КК 01, КК 02, КК 03	Н.3.3.01-Н.3.2.03
	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 не прямые 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	24		
Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2	ПК 3.3.	У 3.3.01-У.3.3.03
Формирование пакетов услуг гостиницы	5	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05	Н.3.3.01-Н.3.2.03
Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	2	КК 01, КК 02, КК 03	
Формирование программ лояльности клиентов	2		
Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	3		
Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	3		
Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2		
Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2		
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.	3		
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2 1. Работа с перечнем литературных источников 2. Работа с нормативной документацией 3. Подготовка доклада на тему: «Персональные и дополнительные услуги гостям»	4		

Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения		80/48		
МДК 03.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		80/48		
Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей	Содержание	40		
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.		ПК 3.1, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05	З 3.1.01-3.3.1.06, У 3.1.01-У.3.1.04
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.		КК 01, КК 02, КК 03	Н 3.1.01-Н.3.1.05
	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	24		
	Организация приёма, регистрации гостей.	4	ПК 3.1, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05	У 3.1.01-У.3.1.04 Н 3.1.01-Н.3.1.05
Размещение гостей (предоставление номеров).	4			
Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2			
Чтение и перевод текстов с иностранного языка.	4	КК 01, КК 02, КК		

	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.	10	03				
Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	Содержание	40	ПК 3.1, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 КК 01, КК 02, КК 03	З 3.1.01-З.3.1.06, У 3.1.01-У.3.1.04 Н 3.1.01-Н.3.1.05			
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.						
	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, выезд 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				24		
	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя				2	ПК 3.1, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05	У 3.1.01-У.3.1.04 Н 3.1.01-Н.3.1.05
	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2					
Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2	КК 01, КК 02, КК 03					
Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	4						

	Особенности поселения гостей от группы	2		
	Особенности поселения коллектива.	2		
	Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	2		
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2		
	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.	6		
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1				
1. Повторение. Подготовка к промежуточной аттестации по заданию преподавателя		2		
Учебная практика Виды работ Отработка приемов организации рабочего места 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		72		

<p>Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</p> <p>Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>Оформление документов на забытые вещи</p> <p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p> <p>Организация рабочего места</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>Оформление индивидуального бронирования</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p>			
---	--	--	--

<p>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.</p>			
<p>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</p>	36		

<p>ночного аудита.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>Ведение учета забытых вещей.</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и</p>			
---	--	--	--

<p>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.</p>			
<p>Всего</p>	<p>388</p>		

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 образовательной программы по специальности.

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

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 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 и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен другими изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

1. Морозова Н.С., Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования/ Н.С. Морозова, М.А. Морозов.- Москва: Издательство Юрайт, 2023

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	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ПК 3.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>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</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ПК 3.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>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</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>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</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>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</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

	Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	
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

3.3. Рабочая программа профессионального модуля

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.04 Предоставление услуг предприятия питания»

Дополнительный профессиональный блок/Профессиональный цикл

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.04 Предоставление услуг предприятия питания»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1. Перечень общих компетенций⁸

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, сформированных по запросу работодателя(ей)
ВД 4	Предоставление услуг предприятия питания
ПК 4.1.	Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания
ПК 4.2.	Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания
ПК 4.3.	Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания
ПК 4.4.	Контролировать качество продукции и услуг общественного питания

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

⁸ В данном подразделе указываются только те компетенции, которые формируются в рамках данного модуля и результаты которых будут оцениваться в рамках оценочных процедур по модулю.

Владеть навыками	Н.4.1.01	Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
	Н.4.1.02	Прием и оформление заказа на бронирование столика
	Н.4.1.03	Прием и оформление заказа на продукцию на вынос и на доставку
	Н.4.1.04	Предоставление информации об организации питания
	Н.4.2.01	Оценки материальных ресурсов предприятия питания
	Н.4.2.02	Планирования текущей деятельности предприятия питания
	Н.4.2.03	Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания
	Н.4.2.04	Координации и контроля деятельности предприятия питания
	Н.4.3.01	Встреча и приветствие гостей в организации питания
	Н.4.3.02	Информирование гостей о работе организации питания и
	Н.4.3.03	Размещение гостей за столом в зале организации питания
	Н.4.3.04	Прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания
	Н.4.3.05	Использовать электронное меню, интерактивный бар
	Н.4.3.06	Пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию
	Н.4.3.07	Заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах
	Н.4.4.01	Составление документации, отчетов посредством специализированных программ
	Н.4.4.02	Подготовка зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания
	Н.4.4.03	Подготовка помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях
	Н.4.4.04	Подготовка контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей
	Н.4.4.05	Проведение кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ
Уметь	У.4.1.01	Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-

	ресурсы, мобильные приложения
У.4.1.02	Использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования
У.4.1.03	Вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами
У.4.1.04	Презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания
У.4.1.05	Предоставлять первичную консультацию
У.4.2.01	Анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению
У.4.2.02	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания
У.4.2.03	Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы
У.4.2.04	Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте
У.4.3.01	Составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре
У.4.3.02	Ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре
У.4.3.03	Использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания
У.4.4.01	Расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания
У.4.4.02	Проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов
У.4.4.03	Осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации)
У.4.4.04	Сканировать акцизную марку посредством 2D-сканера и оформлять списание алкогольной продукции

	У.4.4.05	Осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, краже в специализированных программах учета
Знать	3.4.1.01	Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания
	3.4.1.02	Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы
	3.4.1.03	Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку
	3.4.1.04	Стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры
	3.4.1.05	Этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах
	3.4.1.06	Виды сервировки стола при обслуживании гостей
	3.4.1.07	Правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты
	3.4.2.01	Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания
	3.4.2.02	Основы трудового законодательства Российской Федерации
	3.4.2.03	Основы организации деятельности предприятий питания
	3.4.2.04	Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
	3.4.2.05	Требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения
	3.4.2.06	Порядок получения, выдачи и хранения денежных средств
	3.4.2.07	Правила возврата платежей
	3.4.3.01	Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания
	3.4.3.02	Основы трудового законодательства Российской Федерации
	3.4.3.03	Основы организации деятельности предприятий питания
	3.4.3.04	Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
	3.4.3.05	Технологии производства на предприятиях питания

	3.4.4.01	Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания
	3.4.4.02	Основы трудового законодательства Российской Федерации
	3.4.4.03	Основы организации деятельности предприятий питания
	3.4.4.04	Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
	3.4.4.05	Технологии производства на предприятиях питания

2.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 382

в том числе в форме практической подготовки 254

Из них на освоение МДК 250

в том числе самостоятельная работа 8

практики, в том числе учебная 72

производственная 36

Промежуточная аттестация 48

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Для специальности

Коды профессиональных и 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				Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа ⁹	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 4.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания	82	60	82	60	-	2	-		
ПК 4.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Управление текущей деятельностью предприятия питания	92	48	92	48	-	4	-		
ПК 4.3. - ПК 4.4. ОК 01 – ОК 05;	Раздел 3. Контроль качества продукции и услуг предприятия питания	76	38	76	38	-	2	-		

⁹ 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.

ОК 09										
	Учебная практика	72	72						72	
	Производственная практика	36	36							36
	Промежуточная аттестация	24								
	Всего:	382	254	250	146	-	8	24	72	36

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.	Код ПК, ОК	Код Н/У/З
1	2	3	4	5
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания		82/60		
МДК 04.01 Организация питания на предприятии питания		82/60		
Тема 1.1. Особенности организации работы службы, отделов питания гостиничного комплекса.	Содержание	30		
	1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы		ПК 4.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	З 4.1.01- 3.4.1.07, У 4.1.01- У.4.1.05
	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	10			
Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.	5	ПК 4.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	У 4.1.01- У.4.1.05	
Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.	5			Н 4.1.01- Н.4.1.05

Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания.	Содержание	30	ПК 4.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	3 4.2.01- 3.4.2.07, У 4.2.01- У.4.2.04 Н 4.2.01- Н.4.2.04	
	Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания				
	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				30
	Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.				5
Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.	5				
Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.	5				
Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.	5				
Овладение приемами подачи блюд и напитков различными стилями и методами».	5				
Составление нормативных и технических документов службы питания	5				
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы,	Содержание	22	ПК 4.3. - ПК 4.4.	3 4.3.01-	
Организация службы рум-сервис на английском языке	Ведение лексики. Практика делового общения и переписки.				

отделов питания на английском языке	Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.		ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	3.4.3.05,	
	Профессиональная этика работников.			3.4.4.01- 3.4.4.05, У 4.3.01- У.4.3.03 У 4.4.01- У.4.4.06 Н 4.3.01- Н.4.3.07 Н 4.4.01- Н.4.4.05	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	20			
	Организация питания гостей.	8		ПК 4.3. - ПК 4.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	,
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	6			У 4.3.01- У.4.3.03 У 4.4.01- У.4.4.06 Н 4.3.01- Н.4.3.07 Н 4.4.01- Н.4.4.05
Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текстов.	6				
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 1. Работа с учебной литературой по заданию преподавателя.	2				
Раздел 2. Управление текущей деятельностью предприятия питания	92/48				
МДК 04.02 Организация обслуживания на предприятии питания	92/48				

Тема 2.1. Управление персоналом на предприятии питания	Содержание	46	ПК 4.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	З 4.3.01- 3.4.3.05, У 4.3.01- У.4.3.03
	Управление персоналом: задачи, принципы, методы, функции, сущность.			
	Система управления персоналом. Цель.			
	Виды управления персоналом.			
	Классификация персонала как инструмент управления на предприятии питания.			
В том числе практических и лабораторных занятий	24			
Составление характеристики персонала предприятия питания	6	ПК 4.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	У 4.3.01- У.4.3.03 Н 4.3.01- Н.4.3.07	
Определение методов совершенствования управления персоналом.	6			
Выявление проблем в управлении персоналом.	6			
Определение оценки эффективности сотрудников предприятия питания.	6			
Тема 2.2. Организация деятельности сотрудников службы питания на английском языке.	Содержание	46	ПК 4.3. - ПК 4.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	З 4.3.01- 3.4.3.05, З 4.4.01- 3.4.4.05, У 4.3.01- У.4.3.03 У 4.4.01- У.4.4.06
	Организация службы рум-сервис на английском языке			
	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.	10	ПК 4.3. - ПК 4.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	У 4.3.01- У.4.3.03 У 4.4.01-	
Введение лексики, закрепление в упражнениях	10			
Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текстов.	4			

			КК 01, КК 02	У.4.4.06 Н 4.3.01- Н.4.3.07 Н 4.4.01- Н.4.4.05
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		4		
1. Работа с перечнем литературных источников				
2. Подготовка доклада на тему: «Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стол»				
3. Работа с нормативной документацией				
Раздел 3. Контроль качества продукции и услуг предприятия питания		76/38		
МДК 04.03 Контроль качества продукции и услуг предприятия питания		76/38		
Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания	Содержание	30		
	Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.		ПК 4.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	3 4.4.01- 3.4.4.05, У 4.4.01- У.4.4.06
	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	16		
Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	2	ПК 4.4. ОК 01 – ОК	У 4.4.01-	

	Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.	2	05; ОК 09 КК 01, КК 02	У.4.4.06 Н 4.4.01- Н.4.4.05
	Подготовка и организация обслуживания шведского стола.	2		
	Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.	2		
	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	2		
	Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.	2		
	Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств	2		
	Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.	2		
Тема 3.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям	Содержание	46		
	Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.		ПК 4.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	3 4.4.01- 3.4.4.05, У 4.4.01- У.4.4.06
	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	22		
	Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.	11	ПК 4.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	У 4.4.01- У.4.4.06 Н 4.4.01- Н.4.4.05
	Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания	11		
Тема 3.3. Потребности и формирование спроса на продукцию и услуги общественного питания	Содержание	45		
	Понятие, сущность и особенности формирования спроса в общественном питании. Факторы, влияющие на его объем и структуру.		ПК 4.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02, КК 03	3 4.1.01- 3.4.1.07, У 4.1.01- У.4.1.05
	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	8		
	Определение видов спроса на предприятии питания и составление их характеристики.	4	ПК 4.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02, КК 03	У 4.1.01- У.4.1.05
	Определение факторов, влияющих на формирование спроса на предприятии питания	4		Н 4.1.01- Н.4.1.05
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3		2		
1. Работа с перечнем литературных источников по заданию преподавателя. 2. Подготовка к промежуточной аттестации.				
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.		72		

<p>15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.</p> <p>16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.</p> <p>17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.</p> <p>18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.</p>			
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия.</p> <p>2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.</p> <p>3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания.</p> <p>4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.</p> <p>5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания.</p> <p>6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.</p> <p>7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.</p> <p>8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.</p> <p>9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.</p> <p>10. Подготовка и организация работы службы Рум сервис.</p> <p>11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.</p> <p>12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.</p> <p>13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.</p> <p>14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».</p> <p>15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».</p> <p>16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.</p> <p>17. Распределение персонала по организациям службы питания.</p> <p>18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.</p> <p>19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.</p> <p>20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.</p>	36		

22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания.			
23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания			
Промежуточная аттестация	24		
Всего	382		

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 образовательной программы по специальности.

Лаборатория учебный ресторан или бар, оснащенная, оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.3 образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 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 и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен другими изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

1. Николаенко, П.Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов: учебник для среднего профессионального образования/ П.Г. Николаенко, Е.А. Шамин, А.Е. Фролова.- Москва: Издательство Юрайт, 2023

2. Сологубова, Г.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для среднего профессионального образования/ Г.С. Сологубова. – Москва: Издательство Юрайт, 2023

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 с. – ISBN 978-5-4486-0358-7, 978-5-4488-0204-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [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	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 4.1 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 4.2 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 4.3 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 4.4 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	Планировать текущую деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

деятельности применительно к различным контекстам		
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

3.3. Рабочая программа профессионального модуля

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)»

Дополнительный профессиональный блок/Профессиональный цикл

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить вид деятельности «Выполнение работ по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида) (предоставление экскурсионных услуг)» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций¹⁰

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, сформированных по запросу работодателя(ей)
ВД 5	Выполнение работ по должности служащего ассистент экскурсовода (гида) (предоставление экскурсионных услуг)
ПК 5.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
ПК 5.2.	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

¹⁰ В данном подразделе указываются только те компетенции, которые формируются в рамках данного модуля и результаты которых будут оцениваться в рамках оценочных процедур по модулю.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	Н.5.1.01	Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги
	Н.5.1.02	Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии
	Н.5.1.03	Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами
	Н.5.1.04	Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги
	Н.5.1.05	Формирования программ экскурсионного обслуживания материалов для проведения
	Н.5.1.06	Оформления экскурсионной документации
	Н.5.2.01	Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии
	Н.5.2.02	Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания
	Н.5.2.03	Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание
	Н.5.2.04	Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии
	Н.5.2.05	Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии
	Н.5.2.06	Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)
	Н.5.2.07	Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута
Уметь	У.5.1.01	Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг
	У.5.1.02	Принимать заказы на экскурсионные услуги
	У.5.1.03	Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги
	У.5.1.04	Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения
	У.5.1.05	Использовать систему электронных путевок
	У.5.2.01	Организация посещения объектов экскурсионного показа
	У.5.2.02	Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о

		маршрутах экскурсий
	У.5.2.03	Определять тему и составлять маршрут экскурсии
	У.5.2.04	Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий
	У.5.2.05	Составлять методическую разработку экскурсии
	У.5.2.06	Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию
	У.5.2.07	Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий
	У.5.2.08	Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма)
Знать	3.5.1.01	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела
	3.5.1.02	Особенности субъекта Российской Федерации. Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
	3.5.1.03	Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
	3.5.1.04	Основы делопроизводства
	3.5.1.05	Этика и культура межличностного общения
	3.5.2.01	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела
	3.5.2.02	Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)
	3.5.2.03	Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
	3.5.2.04	Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
	3.5.2.05	Основы делопроизводства
	3.5.2.06	Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии
	3.5.2.07	Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии
	3.5.2.08	Теоретические основы экскурсионной деятельности

	3.5.2.09	Этика и культура межличностного общения
	3.5.2.10	Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации

3.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 372

в том числе в форме практической подготовки 246

Из них на освоение МДК 244

в том числе самостоятельная работа 12

практики, в том числе учебная 72

производственная 36

Промежуточная аттестация 40

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Для специальности

Коды профессиональных и 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				Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа ¹¹	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 5.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	80	50	80	50	-	4	-		
ПК 5.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	80	38	80	38	-	4	10		
ПК 5.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК	Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении	84	50	84	50	-	4	-		

¹¹ 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.

09	маршрута (по видам туризма)									
	Учебная практика	72	72						72	
	Производственная практика	36	36							36
	Промежуточная аттестация	20								
	Всего:	372	246	244	138	-	12	40	72	36

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.	Код ПК, ОК	Код Н/У/З
1	2	3	4	5
Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг		80/50		
МДК 05.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг		80/50		
Тема 1.1. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования	Содержание	40	ПК 5.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	3 5.1.01- 3.5.1.06, У 5.1.01- У.5.1.05
	Основные этапы обработки и оформления заказов			
	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	5	ПК 5.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	У 5.1.01- У.5.1.05	
Способы улучшения обработки и оформления заказов	5			
Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг	15			Н 5.1.01- Н.5.1.06
Тема 1.2. Оформление и обработка заказов	Содержание	40	ПК 5.1.	3 5.1.01-
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов			

клиентов	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.		ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	3.5.1.06, У 5.1.01- У.5.1.05
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.			
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.			
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	25		
	Мониторинг предложений экскурсионных бюро.	5	ПК 5.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	У 5.1.01- У.5.1.05
	Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.	5		
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.	15		Н 5.1.01- Н.5.1.06
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1				
1. Работа с перечнем литературных источников		4		
2. Работа с нормативной документацией				
Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг		80/38		
МДК 05.02 Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг		8038		
Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания	Содержание	40	ПК 5.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	3 5.1.01- 3.5.1.06, У 5.1.01- У.5.1.05
	Организация контроля качества обслуживания			
	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	18		
	Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута	6	ПК 5.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	У 5.1.01- У.5.1.05
	Определение проблем контроля качества услуг	6		
Составление комплексной системы менеджмента качества	6	Н 5.1.01- Н.5.1.06		
Тема 2.2. Оценка качества обслуживания	Содержание	40		
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания		ПК 5.1.	3 5.1.01-

	экскурсионных услуг		ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	3.5.1.06, У 5.1.01- У.5.1.05
	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	20		
	Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг	8	ПК 5.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	У 5.1.01- У.5.1.05 Н 5.1.01- Н.5.1.06
	Составление характеристики экскурсионного бюро	8		
	Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг	4		
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2				
1. Работа с перечнем литературных источников				
2. Подготовка доклада на тему: «Особенности организации туристского маршрута»				
3. Работа с нормативной документацией		4		
Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)		84/50		
МДК 05.03 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)		84/50		
Тема 3.1. Организация экскурсионной деятельности	Содержание	42	ПК 5.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02 КК 03	3 5.2.01- 3.5.2.10, У 5.2.01- У.5.2.08
	Законодательство по организации экскурсионной деятельности.			
	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	24		
	Применение законодательства на практике.	8	ПК 5.2. ОК 01 – ОК	У 5.2.01-
Анализ использования туристических ресурсов для проведения	8			

	экскурсий. Определение современных проблем экскурсионной деятельности.	8	05; ОК 09 КК 01, КК 02 КК 03	У.5.2.08 Н 5.2.01- Н.5.2.07
Тема 3.2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов	Содержание	42		
	Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация.		ПК 5.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	3 5.2.01- 3.5.2.10, У 5.2.01- У.5.2.08
	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	26		
Разработка маршрута (по видам туризма)	13	ПК 5.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	У 5.2.01- У.5.2.08 Н 5.2.01- Н.5.2.07	
Определение техники безопасности по каждому виду туризма.	13			
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3 1. Работа с перечнем литературных источников. 2. Работа с нормативной документацией. 3. Подготовка к промежуточной аттестации.	4			
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.	72			

- 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)	36		
Промежуточная аттестация	30		
Всего	372		

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 образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 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 и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен другими изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

1. Матюхина, Ю.А. Экскурсионная деятельность: учебное пособие / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. – Москва: КНОРУС, 2021

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 с. – ISBN 978-5-4488-0191-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [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	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 5.1. 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 5.2. 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

<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Осуществлять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>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</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>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</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>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</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном</p>	<p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию экскурсионной деятельности Планирование мероприятий по минимизации</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

и иностранном языках	негативного воздействия на природу	
----------------------	------------------------------------	--