

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**  
**к ООП по специальности**  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

«ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ».....	2
«ОП.02 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА».....	10
«ОП.03 ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ» .....	24
«ОП.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ».....	34
«ОП.05 ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ» .....	41
«ОП.06 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА» .....	51
«ОП.07 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ВТОРОЙ)».....	65
«ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ» .....	66
«СГ.01 ИСТОРИЯ РОССИИ».....	72
«СГ.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ» .....	73
«СГ.03 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ».....	74
«СГ.04 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА» .....	75
«СГ.05 ОСНОВЫ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ».....	76
«СГ.06 ОСНОВЫ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА» .....	77

**Приложение 3.1**  
**к ООП по специальности**  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Рабочая программа дисциплины**  
**«ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»**

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
..... ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины ....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..** ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 2.1. Трудоемкость освоения дисциплины .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 2.2. Примерное содержание дисциплины .....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....** ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 3.1. Материально-техническое обеспечение .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 3.2. Учебно-методическое обеспечение .....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....** ОШИБКА!  
ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

### 1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»: формирование теоретических знаний и практических навыков, позволяющих анализировать сервисную деятельность, историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и характеристики, теории организации обслуживания, технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура, современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса на предприятиях туризма.

Дисциплина «ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы.

### 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3.3 ООП).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	
ОК 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать	номенклатура информационных источников, применяемых	

	<p>необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства</p>	
ОК 05	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>правила оформления документов правила построения устных сообщений</p>	
ОК 09	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	

ПК 1.1.	проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.	
---------	---	--	--

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	58	42
Самостоятельная работа	-	-
Промежуточная аттестация	6	6
Всего	<b>64</b>	<b>48</b>

### 2.2. Примерное содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности (28 часов)</b>	
<b>Тема 1.1. Основы теории услуг</b>	<b>Содержание</b>
	Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Характеристика основных показателей услуг
<b>Тема 1.2. Сущность системы сервиса</b>	<b>Содержание</b>
	Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка. Виды сервисной деятельности.

	<p>Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.</p>
	<p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p>
	<p>Характеристика классификации потребностей в услугах</p>
<p><b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности (30 часов)</b></p>	
<p><b>Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг</b></p>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.</p> <p>Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.</p> <p>Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.</p> <p>Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.</p> <p>Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.</p> <p>Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса.</p> <p>Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.</p> <p>Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора.</p> <p>Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.</p> <p>Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).</p> <p>Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели</p>

	применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг
	Определение качества сервисных услуг
<b>Тема 2.2. Осуществление услуг</b>	<b>Содержание</b>
	Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.
	Комплекс услуг. Дополнительные услуги.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства
<b>Промежуточная аттестация 6 часов</b>	
<b>Всего: 64 часа</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей» оснащенные в соответствии с приложением ООП.

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

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

##### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336>

2. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания / Т. Р. Любецкая. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 308 с. — ISBN 978-5-507-47068-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/324389>

3. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517484>

4. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 192 с. — ISBN 978-5-507-48586-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/359042>

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

<b>Результаты обучения</b>	<b>Показатели освоённости компетенций</b>	<b>Методы оценки</b>
<p>Знает: историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства, классификацию услуг и сервиса; методы мониторинга рынка услуг; правила обслуживания потребителей услуг.</p>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей.</p>	<p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ устный опрос по точности формулировок</p>
<p>Умеет: описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; осуществлять поиск и применения правовых документов.</p>	<p>Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов</p>	

**Рабочая программа дисциплины**

**«ОП.02 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ТУРИЗМА  
И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА»**

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
..... ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины ....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..** ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 2.1. Трудоемкость освоения дисциплины .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 2.2. Примерное содержание дисциплины .....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....** ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 3.1. Материально-техническое обеспечение .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 3.2. Учебно-методическое обеспечение .....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....** ОШИБКА!  
ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «ОП.02 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА»

### 1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса»: формирование представлений об оценке экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности, о методах выявления новых рыночных возможностей в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

Дисциплина «ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы.

### 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3.3. ООП).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	

ОК 02	<p>определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства</p>	
ОК 05	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>правила оформления документов правила построения устных сообщений</p>	
ОК 09	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов</p>	

	<p>своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	
ПК.1.1	<p>составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями;</p> <p>использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов;</p> <p>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</p> <p>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</p> <p>оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</p> <p>определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</p> <p>определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и</p>	<p>алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана;</p> <p>структура плана для решения задач;</p> <p>порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей;</p> <p>содержание актуальной нормативно-правовой документации;</p> <p>современная научная и профессиональная терминология;</p> <p>возможные траектории профессионального развития и самообразования;</p> <p>психология коллектива психология личности;</p> <p>основы проектной деятельности;</p> <p>особенности социального и культурного контекста;</p> <p>правила оформления документов;</p> <p>хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела;</p> <p>содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия;</p> <p>характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических</p>	

	<p>установленными нормативами планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи.</p>	<p>работников и специалистов; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты; методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; методы планирования труда работников службы питания; структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале; методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы обслуживания</p>	
--	---	---	--

		<p>и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы;</p> <p>методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;</p> <p>рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;</p> <p>виды каналов сбыта гостиничного продукта.</p>	
--	--	---	--

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	48	28
Самостоятельная работа	-	-
Промежуточная аттестация	-	-
Всего	<b>48</b>	<b>28</b>

## 2.2. Примерное содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий
<b>Раздел 1. Содержание предпринимательской деятельности 12 часов</b>	
<b>Тема 1.1. Содержание предпринимательской деятельности</b>	<b>Содержание</b> Понятия и сущность предпринимательства. Условия для развития предпринимательской деятельности: экономические, социальные и правовые. Цели и задачи предпринимательства. Принципы, признаки, функции предпринимательства. Предпринимательская деятельность и предпринимательские отношения. Типы и виды предпринимательства. Производственное, коммерческое предпринимательство. Финансовое предпринимательство. Консультационное предпринимательство. Предпринимательская деятельность малых предприятий Юридические основания для открытия предпринимательской деятельности. Сущность предпринимательской среды. Внешняя и внутренняя предпринимательская среда. Объекты и субъекты предпринимательской деятельности. Предприниматель, потребитель, наемный работник, государство как субъекты предпринимательской деятельности. Портрет современного предпринимателя. Основные составляющие современной концепции деловых качеств предпринимателя. Товар как объект предпринимательской деятельности. Свойства товара. Потребительская ценность товара. Понятие уникального торгового предложения уникального торгового предложения. Закономерности создания новых товаров <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b> Выполнение работы «100 идей, которые потрясли мир. Товары с коротким жизненным циклом. Товары, которые никогда не уйдут с рынка. Товары, которые исчезнут из обращения в ближайшее будущее
<b>Раздел 2. Предпринимательская идея и ее выбор 12 часов</b>	
<b>Тема 2.1. Предпринимательская идея и ее выбор</b>	<b>Содержание</b> Предпринимательская идея и её выбор. Источники формирования предпринимательских идей. Методы выработки предпринимательских идей. Процесс генерации предпринимательской идеи. Общая схема предпринимательских действий. Основные типы ключевых факторов успеха. Основные стадии жизненного цикла товара: генерирование деловой идеи, экспертная оценка идей, сбор и анализ рыночной информации, экспертная оценка информации, полученной в процессе осмысления идеи, принятие предпринимательского решения. разработка товарной модификации, ввод товара. <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b> Моделирование отличий товара (услуги), лежащего в основе деловой идеи. Конкурентный лист. Товарные характеристики. Позиционирование товара
<b>Раздел 3. Создание собственного дела 12 часов</b>	
<b>Тема 3.1. Создание собственного дела</b>	<b>Содержание</b> Новые бизнес-модели. Стратегия достижения успеха. Создание собственного дела. Общие условия и принципы. Правила start-up.

	<p>Основные этапы создания предпринимательской единицы. Порядок создания нового предприятия и его государственной регистрации.</p> <p>Финансовое обеспечение деятельности предпринимательской единицы. Основные источники финансирования предпринимательской единицы: банковские и коммерческие кредиты, лизинг, франчайзинг. Венчурное финансирование. Бизнес-ангелы.</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>Деловая игра. Создание нового предприятия и подготовка пакета документов для государственной регистрации.</p>
<b>Раздел 4. Технология бизнес-планирования 12 часов</b>	
<b>Тема 4.1. Технология бизнес-планирования</b>	<b>Содержание</b>
	Назначение, цели и задачи бизнес-планирования. Функции бизнес-планов. Внутренние и внешние адресаты бизнес-планов. Виды бизнес-планов. Структура бизнес-плана. Краткое содержание разделов бизнес-плана
	Методики разработки бизнес-плана
	Разработка концепции бизнес-плана. Основные направления и характеристики планируемой деятельности. Характеристика предприятия, планирующего производство (продажу) продукции (услуг). Определение миссии (философии) предприятия. Цели бизнеса. Функции целей бизнеса. Определение целей разработки бизнес-плана
	План маркетинга
	План производства (Эксплуатационная программа гостиничного предприятия). Потребность в материальных и трудовых ресурсах; структура (суть проекта; эффективность проекта, сведения о фирме; план действий; назначение, цели и задачи написания
	Финансовый план. Потребность в капитале и источники финансирования; план возврата кредита)
	Резюме бизнес-плана. Инвестиционное предложение
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Разработка концепции предприятия сферы туризма и гостеприимства. Презентация идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности
	Разработка маркетингового и финансового планов
	Подготовка инвестиционного предложения
	Расчёт потребности проектируемого предприятия в трудовых и материальных ресурсах.
<b>Промежуточная аттестация</b>	
<b>Всего: 48 часов</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей» оснащенные в соответствии с приложением ООП.

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

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

### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517934>

2. Ковальчук, А.П., Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса.: учебное пособие / А.П. Ковальчук. — Москва: КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-08823-4. — URL: <https://book.ru/book/941146> — Текст: электронный.

3. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533434>

4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-507-47199-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340052>

5. Темякова, Т. В. Основы экономики организации: экономика и предпринимательство в туризме / Т. В. Темякова, А. В. Вавилина. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 228 с. — ISBN 978-5-507-45381-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/302597>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
Знает: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана; структура плана для решения задач; порядок оценки инвестиционной	Демонстрирует знание этапов и методов принятия решений в структурном подразделении; Нормативно-правовой документации; Психологию коллектива и личности; Основы предпринимательской деятельности; Основы маркетинга; Основы финансовой грамотности; Правила оформления документов; Правила составления бизнес-планов;	Экспертное наблюдение выполнения практических работ Наблюдение выполнения индивидуальных заданий.

<p>         привлекательности          разработанных бизнес-идей;          содержание актуальной          нормативно-правовой          документации;          современная научная          и профессиональная          терминология;          возможные траектории          профессионального развития          и самообразования;          психология коллектива          психология личности;          основы проектной          деятельности;          особенности социального          и культурного контекста;          правила оформления          документов;          хозяйственно-экономические          основы нормативного          регулирования гостиничного          дела;          содержание          профессиональной          документации, определяющее          экономику и бухгалтерский          учет гостиничного          предприятия;          характеристику          документального оформления          договорных отношений в          гостинице, место и роль в этих          отношениях технических          работников и          специалистов;          основы предпринимательской          деятельности;          основы финансовой          грамотности;          правила разработки бизнес-          планов;          порядок выстраивания          презентации;          кредитные банковские          продукты;          методы планирования труда          работников службы приема          и размещения; структуру          и место службы приема          и размещения в системе          управления гостиничным          предприятием;          принципы взаимодействия          службы приема и размещения          с другими отделами          гостиницы;       </p>		
---	--	--

<p>методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;  методы планирования труда работников службы питания;  структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием;  принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы;  методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;  методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;  структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием;  принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы;  методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;  структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;  рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;  виды каналов сбыта гостиничного продукта.</p>		
<p>Умеет:  распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;  анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</p>	<p>Умение распознавать задачу или проблему в профессионально социальном контексте;  Анализировать и выделять составные части задачи или проблемы;  Составлять план действий;  Реализовать составленный план;</p>	

<p>правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>составлять план действия;</p> <p>определить необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>реализовать составленный план;</p> <p>оценивать результат и последствия своих действий;</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</p> <p>выстраивать траектории профессионального и личностного развития;</p> <p>организовывать работу коллектива и команды;</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</p> <p>излагать свои мысли на государственном языке;</p> <p>оформлять документы применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей;</p> <p>составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями;</p> <p>использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов;</p> <p>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</p> <p>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</p>	<p>Организовывать работу коллектива и команды;</p> <p>Взаимодействовать с клиентами, руководством и коллегами;</p> <p>Излагать свои мысли на государственном языке;</p> <p>Применять на практике правовые и нормативные документы;</p> <p>Составлять договорную документацию;</p> <p>Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;</p> <p>Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;</p> <p>Оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;</p> <p>Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</p> <p>определять численность и Функциональные обязанности сотрудников</p>	
--	---	--

<p>оформлять бизнес-план      рассчитывать размеры выплат      по процентным ставкам      кредитования;      планировать потребности в      материальных ресурсах      и персонале службы;      определять численность      и функциональные      обязанности сотрудников, в      соответствии с      особенностями сегментации      гостей и установленными      нормативами;      планировать потребности в      материальных ресурсах      и персонале службы;      определять численность      и функциональные      обязанности сотрудников, в      соответствии с      особенностями сегментации      гостей и установленными      нормативами;      планировать потребности в      материальных ресурсах      и персонале службы;      определять численность      и функциональные      обязанности сотрудников, в      соответствии с      особенностями сегментации      гостей и установленными      нормативами      планировать потребность      службы бронирования      и продаж в материальных      ресурсах и персонале;      планировать      и прогнозировать продажи.</p>		
---	--	--

**Приложение 3.3**  
**к ООП по специальности**  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Рабочая программа дисциплины**

**«ОП.03 ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ТУРИЗМЕ  
И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»**

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
..... ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины ....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..** ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 2.1. Трудоемкость освоения дисциплины .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 2.2. Примерное содержание дисциплины .....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....** ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 3.1. Материально-техническое обеспечение .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 3.2. Учебно-методическое обеспечение .....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....** ОШИБКА!  
ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### «ОП.03 ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

#### 1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве»: формирование представлений в области правового регулирования и документационного обеспечения в сфере туризма и гостеприимства.

Дисциплина «ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы.

#### 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3.3 ООП).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	

ОК 02	<p>определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства</p>	
ОК 05	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>правила оформления документов правила построения устных сообщений</p>	
ОК 09	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов</p>	

	своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	
ПК 1.1.	применять правовые нормы в профессиональной деятельности применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом; оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных	основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения сферы туризма и гостеприимства в Российской Федерации правовое регулирование партнерских отношений в туризме гостиничном бизнесе права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности общие требования к документационному обеспечению управления в туризме и индустрии гостеприимства стандарты, нормы и правила ведения документации	

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	56	28
Самостоятельная работа	-	-
Промежуточная аттестация	-	-
<b>Всего</b>	<b>56</b>	<b>56</b>

## 2.2. Примерное содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий
<b>Раздел 1. Введение в дисциплину (2 часа)</b>	
Тема 1.1. Введение	<p><b>Содержание</b></p> <p>Понятие правового и документационного обеспечения в сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Значение учебной дисциплины в профессиональной подготовке специалистов гостиничного бизнеса.</p>
<b>Раздел 2. Основы предпринимательского и гражданского права (12 часов)</b>	
Тема 2.1. Правовое регулирование предпринимательской деятельности	<p><b>Содержание</b></p> <p>Понятие предпринимательской деятельности, ее признаки</p> <p>Понятие, предмет, принципы и источники российского гражданского права</p> <p>Имущественные и связанные с ними личные неимущественные отношения</p> <p>Гражданские правоотношения: понятие, виды, структура. Юридические факты в гражданских правоотношениях.</p> <p>Действие законодательных актов и других нормативных документов, регулирующих предпринимательскую деятельность в РФ</p>
Тема 2.2. Юридические лица и индивидуальные предприниматели	<p><b>Содержание</b></p> <p>Понятия и признаки юридического лица</p> <p>Образование, реорганизация и прекращение деятельности юридических лиц</p> <p>Отдельные виды юридических лиц</p> <p>Индивидуальные предприниматели</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>Составление учредительных документов гостиницы, турагентства, туроператора ил экскурсионного бюро</p>
Тема 2.3. Сделки, представительство, сроки	<p><b>Содержание</b></p> <p>Сделки: понятие, содержание, форма</p> <p>Представительство и доверенность</p> <p>Сроки осуществления и защиты гражданских прав</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>Решение ситуационных профессиональных задач</p>
Тема 2.4. Обязательственное право	<p><b>Содержание</b></p> <p>Общие положения об обязательствах</p> <p>Общие положение о договорах. Публичный договор и его роль в гостиничной индустрии</p> <p>Порядок заключения, изменения и расторжения договора</p> <p>Отдельные виды обязательств</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>Составление договоров, применяющихся в гостиничной сфере</p>
Тема 2.5. Правовое регулирование сферы туризма и гостеприимства	<p><b>Содержание</b></p> <p>Защита прав потребителей</p> <p>Международная гостиничная конвенция</p> <p>Общие требования к правилам предоставления услуг</p> <p>Правовое регулирование рекламы</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>Решение ситуационных профессиональных задач</p>

	Дискуссия «Влияние Международной гостиничной конвенции на развитие индустрии гостеприимства в России»
<b>Раздел 3. Трудовое право (12 часов)</b>	
<b>Тема 3.1. Правовое регулирование занятости и трудоустройства в Российской Федерации</b>	<b>Содержание</b>
	Трудовое право как отрасль права РФ: понятие, предмет. Трудовые правоотношения
	Изучение трудового законодательства разных уровней: федеральное, субъектов РФ и локальных нормативных актов
	Особенности трудовых отношений в сфере гостиничном бизнесе
	Правовое положение Федеральной службы по труду и занятости, ее функции. Контроль за соблюдением законодательства о занятости и социальных гарантия
<b>Тема 3.2. Трудовой договор</b>	<b>Содержание</b>
	Трудовой договор: понятие, стороны, содержание, сроки, форма. Отличия от гражданско-правового договора
	Порядок заключения трудового договора: возрастной ценз, гарантии, необходимые документы для работы в гостинице, испытательный срок
	Определение оснований прекращения трудового договора. Изменения трудового договора (переводы и перемещения)
	Трудовой договор и право социального обеспечения
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Составление трудового договора с сотрудником предприятия сферы туризма и гостеприимства
	Решение ситуационных профессиональных задач
	<b>Самостоятельная</b>
<b>Тема 3.3. Рабочее время и время отдыха</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	Понятие рабочего времени. Виды рабочего времени. Учет рабочего времени. Нормальная продолжительность рабочего времени.
	Определение понятия сокращенной продолжительности рабочего времени
	Ненормированное рабочее время. Режим рабочего времени в гостиничной индустрии
	Понятие времени отдыха. Виды времени отдыха. Выходные дни. Отпуска
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
Решение ситуационных профессиональных задач	
<b>Тема 3.4. Заработная плата в ответственность за нарушение трудового законодательства</b>	<b>Содержание</b>
	Оплата труда: основные понятия, гарантии, формы. Заработная плата: установление, системы, порядок выплаты, ограничение удержаний. Ответственность за задержку выплаты заработной платы
	Изучение порядка исчисления средней заработной платы. Гарантийные и симулирующие выплаты
	Определение оплаты труда различных категорий работников, в особых условиях и при других отклонениях от нормальных условий труда.
	Гарантии и компенсации работникам. Особенности материальной ответственности в гостиничной индустрии.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Разбор расчетных листков и расчет различных выплат

<b>Раздел 4. Административное право (12 часов)</b>	
<b>Тема 4.1. Административные правонарушения и административная ответственность</b>	<b>Содержание</b>
	Административное право как отрасль и его источники
	Административные правонарушения: понятие, признаки
	Ответственность при оказании услуг по размещению и проживанию.
<b>Тема 4.2. Нормы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения административных споров</b>	<b>Содержание</b>
	Конституционные нормы защиты нарушенных прав
	Правовые нормы защиты прав в соответствии с КоАП.
	Защита прав и законных интересов предприятий сферы туризма и гостеприимства - юридических лиц и физических лиц.
Определение судебного порядка разрешения споров по делам об административных правонарушениях.	
<b>Раздел 5. Документационное обеспечение профессиональной деятельности (18 часов)</b>	
<b>Тема 5.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов</b>	<b>Содержание</b>
	Документ и его функция
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления
	Требования к составлению и оформлению деловых документов
<b>Тема 5.2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Содержание</b>
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов
	Организационные документы
	Распорядительные документы
<b>Тема 5.3. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание</b>
	Виды информационно-справочных документов
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Составления организационных и распорядительных документов гостиницы
<b>Тема 5.3. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание</b>
	Понятие и принципы организации документооборота
	Порядок ведения документации в сфере туризма и гостиничного бизнеса
	Документы по трудовым отношениям
<b>Тема 5.3. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание</b>
	Деловая речь и ее грамматические особенности
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Составление деловых документов в сфере туризма и гостиничного бизнеса
<b>Промежуточная аттестация</b>	
<b>Всего: 56 часов</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей» оснащенные в соответствии с приложением ООП.

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для

использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513722>

2. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов: Профобразование, 2021. — 199 с. — ISBN 978-5-4488-1017-6. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/102330>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
Знает: основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения сферы туризма и гостеприимства в Российской Федерации правовое регулирование партнерских отношений в туризме гостиничном бизнесе права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности общие требования к документационному обеспечению управления в туризме и индустрии гостеприимства стандарты, нормы	Знание основных законодательных актов и других нормативных документов; Правового регулирования партнерских отношений; Права и обязанности работников; Общие требования к документационному обеспечению; Стандарты и нормы ведения документации;	Экспертное наблюдение выполнения практических работ Оценка выполнения индивидуальных заданий.

и правила ведения документации		
<p>Умеет:          применять правовые нормы в профессиональной деятельности          применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;          оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации          организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных</p>	<p>Умение применять правовые нормы в профессиональной деятельности;          Применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;          оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы;          организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных</p>	

**Рабочая программа дисциплины**

**«ОП.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»**

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
..... ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины ....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..** ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 2.1. Трудоемкость освоения дисциплины .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 2.2. Примерное содержание дисциплины .....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....** ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 3.1. Материально-техническое обеспечение .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 3.2. Учебно-методическое обеспечение .....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....** ОШИБКА!  
ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «ОП.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

### 1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве»: формирование системы знаний в области организационной деятельности, необходимых для успешной практической профессиональной деятельности

Дисциплина «ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы.

### 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3.3 ПОП-П).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-

ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила оформления документов правила построения устных сообщений	-
ОК 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	-
ПК 1.1	Применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	Сущность и характерные черты современного менеджмента; внешнюю и внутреннюю среду организации; цикл менеджмента; процесс и методику принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; систему методов управления; стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение; особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве	

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	46	22
Самостоятельная работа	-	-
Промежуточная аттестация	6	6
Всего	<b>52</b>	<b>28</b>

### 2.2. Примерное содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий
<b>Раздел 1. Менеджмент в туризме и гостеприимстве (46 часов)</b>	
<b>Тема 1. Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления</b>	<b>Содержание</b>
	Введение. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Основные понятия и управленческие категории
	История развития менеджмента
	Развитие туризма и сферы гостеприимства в России
<b>Тема 2. Система и структура управления туризмом и гостеприимством</b>	Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления
	<b>Содержание</b>
	Система управления туризмом и сферой гостеприимства. Экономические функции.
	Виды предпринимательства в сфере туризма и гостеприимства
	Основные задачи турагента и туроператора.
<b>Тема 3. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве</b>	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Составление схемы продвижения туристских и гостиничных услуг
	<b>Содержание</b>
	Структура управления организацией в сфере туризма и гостеприимства. Цели, задачи.
	Функции и принципы управления. Классификация принципов управления
	Понятие и классификация методов управления. Понятие самоуправления
	Управление персоналом в организации туризма и гостеприимства
<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	
Решение ситуационных задач	
<b>Тема 4. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>
	Понятие эффективности менеджмента в туризме и гостеприимстве
	Экономическая эффективность
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
Выполнение тестовых заданий	
<b>Промежуточная аттестация 6 часов</b>	
<b>Всего: 52 часа</b>	

## 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей» оснащенные в соответствии с приложением ООП.

### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

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

#### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517934>

2. Шутова, И. Г., Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле : учебное пособие / И. Г. Шутова, Д. Х. Година, Ю. Н. Бузина [и др.]. — Москва: КноРус, 2024. — 161 с. — ISBN 978-5-406-12074-3. — URL: <https://book.ru/book/950435> — Текст: электронный.

3. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517198>

4. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014869-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141790>

5. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517930>

6. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-507-47199-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340052>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
Знает Сущность и характерные черты современного менеджмента;	Демонстрирует знание: Основных черт современного менеджмента; Внешней и внутренней среды организации;	Экспертное наблюдение выполнения практических работ Оценка выполнения индивидуальных заданий.

<p>внешнюю и внутреннюю среду организации; цикл менеджмента; процесс и методику принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; систему методов управления; стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение; особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве</p>	<p>Функций менеджмент; Системы методов управления; Особенностей менеджмента в области профессиональной деятельности;</p>	
<p>Умеет: Применять в туризме и гостеприимстве методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; формировать организационные структуры управления; учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве</p>	<p>Демонстрирует умение: Применять в туризме и гостеприимстве методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения; Формировать организационные структуры управления; Учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве</p>	

**Рабочая программа дисциплины**

**«ОП.05 ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В  
ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»**

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
..... ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины ....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..** ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 2.1. Трудоемкость освоения дисциплины .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 2.2. Примерное содержание дисциплины .....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....** ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 3.1. Материально-техническое обеспечение .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 3.2. Учебно-методическое обеспечение .....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....** ОШИБКА!  
ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «ОП.05 ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

### 1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве»: формирование о новых информационных, компьютерных и коммуникационных технологиях, применяемых на предприятиях отрасли туризма и сферы услуг.

Дисциплина «ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы.

### 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3.3 ООП).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	

ОК 02	<p>определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <p>использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> <p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>приемы структурирования информации</p> <p>формат оформления результатов поиска информации</p> <p>современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства</p>	
ОК 05	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке</p> <p>проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>правила оформления документов</p> <p>правила построения устных сообщений</p>	
ОК 09	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>строить простые высказывания о себе и о</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов</p>	

	своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	
ПК 1.1.	пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию; использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации; осуществлять поиск необходимой информации	основных понятий автоматизированной обработки информации; общего состава и структуры персональных компьютеров и вычислительных систем; базовых системных программных продуктов в области профессиональной деятельности; состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методов и средств сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; основных методов и приемов обеспечения информационной безопасности	

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	54	28
Самостоятельная работа	-	-
Промежуточная аттестация	-	-
Всего	<b>54</b>	<b>28</b>

## 1.2. Примерное содержание дисциплин

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину (2 часа)</b>	
<b>Тема 1.1. Введение</b>	<b>Содержание</b>
	Цели, задачи и содержание дисциплины. Значение информационных технологий в профессиональной деятельности
<b>Раздел 2. Общий состав и структура ПК. Программное обеспечение ПК. (12 часов)</b>	
<b>Тема 2.1. Устройство ПК. Программное обеспечение ПК. Классификация программного обеспечения.</b>	<b>Содержание</b>
	Архитектура персонального компьютера. Состав и структура персональных ЭВМ и вычислительных систем. Характеристика основных устройств ПК. Основные комплектующие системного блока и их характеристики. Кодирование информации, единицы измерения информации. Структура хранения информации в ПК.
<b>Тема 2.2. Операционные системы, виды операционных систем и их основные характеристики, и функции</b>	<b>Содержание</b>
	Понятие операционной системы. Виды операционных систем. Функциональные назначения операционных систем. Средства хранения и переноса информации.
<b>Тема 2.3. Информационные и коммуникационные технологии</b>	<b>Содержание</b>
	Основные понятия, классификация и структура автоматизированных информационных систем. Классификация информационных систем. Глобальная сеть Интернет. История создания Всемирная паутина. Поисковые системы.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
Основы работы в Глобальной сети Интернет. Работа с различными поисковыми системами.	
<b>Раздел 3. Базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности (12 часов)</b>	
<b>Тема 3.1. Технология обработки текстовой информации</b>	<b>Содержание</b>
	Текстовые редакторы как один из пакетов прикладного программного обеспечения, общие сведения о редактировании текстов. Основы конвертирования текстовых файлов
	Оформление страниц документов, формирование оглавлений. Расстановка колонтитулов, нумерация страниц, буква. Шаблоны и стили оформления. Работа с таблицами и рисунками в тексте. Водяные знаки в тексте. Слияние документов. Издательские возможности редактора.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
Создание и форматирование документа с помощью текстового редактора. Создание структурированного документа	

<b>Тема 3.2. Технология обработки графической информации</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Основы компьютерной графики. Форматы графических файлов. Способы получения графических изображений – рисование, оптический (сканирование). Растровые и векторные графические редакторы. Прикладные программы для обработки графической информации</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>Основы компьютерного дизайна в профессиональной деятельности</p>
<b>Тема 3.3. Компьютерные презентации</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Формы компьютерных презентаций. Графические объекты, таблицы и диаграммы как элементы презентации. Общие операции со слайдами. Выбор дизайна, анимация, эффекты, звуковое сопровождение</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>Подготовка презентаций. Создание презентаций по современным трендам.</p>
<b>Тема 3.4. Технологии обработки числовой информации в профессиональной деятельности</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Электронные таблицы, базы и банки данных, их назначение, использование в информационных системах профессионального назначения. Расчетные операции, статистические и математические функции. Решение задач линейной и разветвляющейся структуры в ЭТ. Связь листов таблицы. Построение макросов.</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>Электронные таблицы. Ввод и редактирование элементарных формул. Вставка и редактирование элементарных функций.</p> <p>База данных. Основные типы данных. Объекты, атрибуты и связи. Формирование запроса-выборки.</p> <p>Создание базы данных. Создание таблицы, запроса. Создание формы, отчета</p>
<b>Тема 3.5. Пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Функциональное назначение прикладных программ. Способы формирования запросов при обращении к базе данных. Ввод, редактирование и хранение данных.</p> <p>Составление и получение отчетов о деятельности предприятия. Работа с базами данных клиентов. Создание коллажей и эскизов профессиональной направленности. Создание презентаций по профессиональной тематике.</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p>

	Работа по созданию клиентской базы. Расчет прибыли, расхода, закупок. Расчет заработной платы сотрудников
<b>Раздел 4. Возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности и информационная безопасность (16 часов)</b>	
<b>Тема 4.1. Компьютерные сети, сеть Интернет</b>	<b>Содержание</b>
	Классификация сетей по масштабам, топологии, архитектуре и стандартам. Среда передачи данных. Типы компьютерных сетей. Эталонная модель OSI. Преимущества работы в локальной сети.
	Браузеры. Адресация ресурсов, навигация. Электронная почта и телеконференции
	Мультимедиа технологии и электронная коммерция в Интернете. Основы языка гипертекстовой разметки документов. Форматирование текста и размещение графики. Гиперссылки, списки, формы. Инструментальные средства создания Web-страниц. Основы проектирования Web – страниц
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Создание Web-страницы
<b>Тема 4.2. Основы информационной и технической компьютерной безопасности</b>	<b>Содержание</b>
	Информационная безопасность. Классификация средств защиты. Программно-технический уровень защиты. Защита жесткого диска. Защита от компьютерных вирусов. Виды компьютерных вирусов Организация безопасной работы с компьютерной техникой.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Организация безопасной работы с компьютерной техникой.
<b>Промежуточная аттестация</b>	
<b>Всего: 54 часа</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей» оснащенные в соответствии с приложением ООП.

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

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

### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Жук, Ю. А. Информационные технологии: мультимедиа: учебное пособие для спо / Ю. А. Жук. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 208 с. — ISBN 978-5-8114-6829-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/153641>

2. Зубова, Е. Д. Информационные технологии в профессиональной деятельности / Е. Д. Зубова. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 212 с. — ISBN 978-5-507-47097-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/328523>

3. Коломейченко, А. С. Информационные технологии: учебное пособие для спо / А. С. Коломейченко, Н. В. Польшакова, О. В. Чеха. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2024. — 212 с. — ISBN 978-5-507-49263-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/384743>

4. Куприянов, Д. В. Информационное обеспечение профессиональной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. В. Куприянов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 283 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17829-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537693>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
Знания: Основных понятий автоматизированной обработки информации; общего состава и структуры персональных компьютеров и вычислительных систем; базовых системных программных продуктов в области профессиональной деятельности; состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методов и средств сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; основных методов и приемов обеспечения информационной безопасности	Демонстрирует знание основных понятий автоматизированной обработки информации; общего состава и структуры персональных компьютеров и вычислительных систем; базовых системных программных продуктов в области профессиональной деятельности; состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; методов и средств сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; основных методов и приемов обеспечения информационной безопасности	Экспертное наблюдение выполнения практических работ

<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию; использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации; осуществлять поиск необходимой информации</p>	<p>Умение пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию; использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации; осуществлять поиск необходимой информации</p>	<p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p>
--	--	--

**Приложение 3.6**  
**к ООП по специальности**  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Рабочая программа дисциплины**

**«ОП.06 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА  
И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»**

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
..... ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины ....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..** ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 2.1. Трудоемкость освоения дисциплины .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 2.2. Примерное содержание дисциплины .....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....** ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 3.1. Материально-техническое обеспечение .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 3.2. Учебно-методическое обеспечение .....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....** ОШИБКА!  
ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «ОП.06 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»

### 1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела»: формирование систематизированных знаний об организации ведения бухгалтерского учёта предприятий туризма и гостиничного дела.

Дисциплина «ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы.

### 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3.3 ООП).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	

ОК 02	<p>определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации</p> <p>выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <p>использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> <p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>приемы структурирования информации</p> <p>формат оформления результатов поиска информации</p> <p>современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства</p>	
ОК 05	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке</p> <p>проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>правила оформления документов</p> <p>правила построения устных сообщений</p>	
ОК 09	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p>	

	<p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</p> <p>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	
ПК 1.1.	<p>определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p> <p>и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения;</p> <p>планировать и прогнозировать продажи;</p> <p>выстраивать систему стимулирования работников;</p> <p>управлять материально-производственными запасами;</p> <p>применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</p> <p>применять знание особенностей продаж туроператорских и турагентских услуг;</p> <p>применять знание особенностей продаж экскурсионных услуг;</p> <p>применять знание особенностей продаж услуг предприятия питания;</p> <p>ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг;</p> <p>выстраивать систему стимулирования</p>	<p>виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения предприятия тризма и гостеприимства;</p> <p>методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда.</p> <p>тарифные планы и тарифную политику предприятия туризма и гостеприимства;</p> <p>особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</p> <p>особенности продаж туроператорских и турагентских услуг;</p> <p>особенности продаж экскурсионных услуг;</p> <p>особенности продаж услуг предприятия питания;</p> <p>номенклатуру основных и дополнительных услуг;</p> <p>принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда</p> <p>методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда</p> <p>принципы управления материально-</p>	

	<p>работников предприятия туризма и гостеприимства; рассчитывать нормативы работы горничных; применять методы максимизации доходов; анализировать результаты деятельности структурных подразделений; применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений; вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота; вести учёт выручки от услуг, отражать выручку от внереализационных доходов; разработать план самообразования.</p>	<p>производственными запасами      принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда. принципы управления материально-производственными запасами      содержание эксплуатационной программы      и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена, номерной фонд, принципы ценообразования и подходы к ценообразованию      методы управления доходами;      методы определения эффективности работы структурных подразделений      основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;      виды отчетности по продажам;      учет и порядок ведения кассовых операций;      формы безналичных расчетов;      методику экономического самообразования.      содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета предприятия. показатели профессионального и личного развития      нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении</p>	
--	---	---	--

		<p>хозяйственно-экономических вопросов. причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения. специфику различных функциональных-смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания. хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.</p>	
--	--	---	--

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	48	22
Самостоятельная работа	-	-
Промежуточная аттестация	6	6
Всего	54	28

## 2.2. Примерное содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий
<b>Раздел 1. Отраслевые и экономические особенности сферы туризма и гостеприимства (12 часов)</b>	
<b>Тема 1.1. Отраслевые особенности сферы туризма и гостеприимства</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Основные понятия: отрасль, предприятие. Роль сферы туризма и гостеприимства в современной экономике.</p> <p>Особенности производства и реализации услуг сферы туризма и гостеприимства. Сущность и специфика услуг. Туристский и гостиничный продукты, их составляющие.</p>
<b>Тема 1.2. Экономические основы организации предприятий сферы туризма и гостеприимства</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Организация (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы. Основы организации предпринимательской деятельности в туризме и гостиничном бизнесе</p> <p>Формы управления организациями в сфере туризма и гостеприимства</p>
<b>Тема 1.3. Экономические основы функционирования предприятий сферы туризма и гостеприимства</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования. Методы и принципы планирования. Система планов предприятия в сфере туризма и гостеприимства. Текущий план предприятия сферы туризма гостеприимства.</p> <p>Структура доходов. Основные факторы, определяющими доход предприятия (загрузка номерного фонда и цены на услуги (стоимость номера, услуг питания, туроператорский и турагентских услуг, дополнительных услуг).</p> <p>Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы. Факторы формирования эксплуатационной программы. Планирование эксплуатационной программы. Показатели эксплуатационной программы.</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>Расчёт пропускной способности предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>Расчёт объёма реализации основных и дополнительных услуг.</p>
<b>Раздел 2. Ресурсы и издержки предприятия сферы туризма и гостеприимства (12 часов)</b>	
<b>Тема 2.1. Экономические ресурсы предприятий сфер туризма и гостеприимства</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Производственные фонды предприятий сферы туризма и гостеприимства. Имущество и капитал предприятия</p> <p>Основные фонды предприятия: структура и классификация. Учёт стоимости основных средств предприятия. Показатели состояния и использования основных средств, расчёт потребности в основных средствах</p> <p>Нематериальные активы: структура и классификация. Оценка и учёт нематериальных активов предприятия</p>

	<p>сферы туризма и гостеприимства. Учёт и оценка деловой репутации предприятия.</p> <p>Оборотные средства предприятия, характеристика и состав оборотных средств, источники формирования и показатели использования, оценка потребности в оборотных средствах.</p> <p>Капитальные вложения и их эффективность</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>Показатели использования основных производственных фондов предприятий в сфере туризма и гостеприимства. Расчёт показателей эффективности использования основных фондов: фондоотдачи, фондоёмкости, фондовооружённости</p> <p>Оценка потребности в оборотных средствах.</p> <p>Расчёт среднегодовой стоимости основных фондов. Расчёт амортизационных отчислений по группам основных средств.</p>
<b>Тема 2.2. Трудовые ресурсы предприятий сферы туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>
	Структура трудовых ресурсов и кадрового состава предприятия сферы туризма и гостеприимства
	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Расчет заработной платы.
	Планирование фонда заработной платы.
<b>Тема 2.3. Издержки предприятий сферы туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>
	Структура расходов (издержек). Классификация издержек на выполнение туроператорских, турагентских услуг и услуг гостеприимства.
	Управление издержками предприятия. Принципы системы управления издержками. Факторы, влияющие на формирование издержек
<b>Раздел 3. Ценообразование на предприятии сферы туризма и гостеприимства (12 часов)</b>	
<b>Тема 3.1. Цены и ценовая политика на предприятии сферы туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>
	Сущность экономической категории «цена». Состав цены. Методы формирования ценовой политики предприятий сферы туризма и гостеприимства. Механизмы ценообразования на услуги предприятий туризма и гостеприимства. Видов тарифных планов и тарифная политика.
	Затратные подходы в формировании цены продукции (услуг) предприятий в сфере туризма и гостеприимства. Рыночные или маркетинговые методы в формировании цены на продукцию и услуги.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Определение цены по системе «Директ-костинг»
	<b>Содержание</b>

<b>Тема 3.2. Показатели эффективности функционирования предприятий туризма и гостеприимства</b>	Основные показатели эффективности функционирования предприятия. Прибыль предприятия. Сущность экономической категории «прибыль». Рентабельность.
	Специфические показатели оценки экономической эффективности предприятия в сфере туризма и гостеприимства.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Расчёт чистой прибыли и рентабельности. Оценка эффективности деятельности структурного подразделения.
	Расчёт коэффициента заполняемости гостиницы, прибыль с гостя или клиента, норма прибыли номерного фонда, норма прибыли ресторанов и баров, норма прибыли туроператорских и турагентских услуг, норма прибыли дополнительных услуг
<b>Тема 3.3. Управление доходами от продаж</b>	<b>Содержание</b>
	Стратегии управления доходами. Факторы, влияющие на объем и уровень продаж предприятий сферы туризма и гостеприимства
	Технологии максимизации доходов
<b>Раздел 4. Основы бухгалтерского и налогового учета (12 часов)</b>	
<b>Тема 4.1. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета</b>	<b>Содержание</b>
	Система нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности на предприятии. Организация бухгалтерского учета и отчетности. Учётная политика и правила документооборота. Методы учёта доходов
	Основные бухгалтерские документы и требования к оформлению отчётной бухгалтерской документации. Формы первичного учёта
	Учет и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Содержание бухгалтерской отчетности. Строение и содержание бухгалтерского баланса.
	Порядок оценки и калькуляции –основы стоимостного отражения затрат на предприятии и в его структурных подразделениях
<b>Тема 4.2. Бухгалтерский и налоговый учет доходов</b>	<b>Содержание</b>
	Учёт реализации услуг по видам предоставляемых услуг. Отражение выручки от оказания услуг в бухгалтерском и налоговом учете.
	Отражение выручки от оказания дополнительных услуг в бухгалтерском и налоговом учете
	Внереализационные доходы предприятия в сфере туризма и гостеприимства.
	Учёт операций в общественном питании. Первичные учётные документы в общественном питании
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>

	Учёт выручки от услуг. Заполнение первичных документов. Отражение операций по предоставляемым услугам.
	Учёт внереализационных доходов. Отражение сумм возмещаемого ущерба клиентами
<b>Тема 4.2. Бухгалтерский и налоговый учет расходов</b>	<b>Содержание</b>
	Особенности учёта расходов в составе расходов на предприятия в сфере туризма и гостеприимства
	Учёт расходов на материально-техническое обеспечение предприятия.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Учёт постельного белья, моющих средств, нормы списания посуды, расходы на форменную одежду, ремонт, рекламу, благоустройство и приобретение многолетних насаждений
<b>Промежуточная аттестация 6 часов</b>	
<b>Всего:</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей» оснащенные в соответствии с приложением ООП.

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

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

##### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Захожий, А. В. Туристическая деятельность. Примеры по бухгалтерскому учету и налогообложению: учебно-методическое пособие для СПО / А. В. Захожий. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 106 с. – ISBN 978-5-4488-0974-3, 978-5-4497-0825-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/103263>

2. Ильшева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Ильшева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская ; под редакцией Т. В. Зыряновой. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2021. — 162 с. — ISBN 978-5-4488-1121-0. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104917>

3. Тюленева, Т. А. Налогообложение и бухгалтерский учет сервисных предприятий / Т. А. Тюленева. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 312 с. — ISBN 978-5-507-44750-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266738>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоённости компетенций	Методы оценки
<p>Знает:</p> <p>виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения предприятия тризма и гостеприимства;</p> <p>методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда.</p> <p>тарифные планы и тарифную политику предприятия туризма и гостеприимства;</p> <p>особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;</p> <p>особенности продаж туроператорских и турагентских услуг;</p> <p>особенности продаж экскурсионных услуг;</p> <p>особенности продаж услуг предприятия питания;</p> <p>номенклатуру основных и дополнительных услуг;</p> <p>принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда</p> <p>методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда</p> <p>принципы управления материально-производственными запасами</p> <p>принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда</p> <p>принципы управления материально-производственными запасами</p> <p>содержание эксплуатационной программы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена, номерной фонд, принципы ценообразования и подходы к ценообразованию</p> <p>методы управления доходами;</p>	<p>Знание видов, форм, этапов, методов определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения предприятия тризма и гостеприимства;</p> <p>методов и форм оплаты труда.</p> <p>Видов и форм стимулирования труда</p> <p>особенности продаж услуг в сфере туризма и гостеприимства;</p> <p>номенклатуры основных и дополнительных услуг;</p> <p>принципов управления материально-производственными запасами;</p> <p>потребностей в персонале и средствах на оплату труда;</p> <p>учет и порядок ведения кассовых операций;</p> <p>основ экономики и бухгалтерского учета;</p> <p>норм и правил взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения</p>	<p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p>

<p>методы определения эффективности работы структурных подразделений основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;</p> <p>виды отчетности по продажам; учет и порядок ведения кассовых операций; формы безналичных расчетов; методику экономического самообразования. содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета предприятия. показатели профессионального и личного развития нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения. специфику различных функциональных–смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания.</p> <p>хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.</p>		
--	--	--

<p>Умеет:  определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения; планировать и прогнозировать продажи; выстраивать систему стимулирования работников; управлять материально-производственными запасами; применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; применять знание особенностей продаж туроператорских и турагентских услуг; применять знание особенностей продаж экскурсионных услуг; применять знание особенностей продаж услуг предприятия питания; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг; выстраивать систему стимулирования работников предприятия туризма и гостеприимства; рассчитывать нормативы работы горничных; применять методы максимизации доходов; анализировать результаты деятельности структурных подразделений; применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений; вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота; вести учёт выручки от услуг, отражать выручку от внереализационных доходов; разработать план самообразования.</p>	<p>Определить перечень литературных источников по экономике и бухучету предприятия;  Организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта. Объективно оценить результаты профессионального роста; Самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами. Тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности.  Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности;  Владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей;  Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей. Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями.  Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.</p>	
--	--	--

**Рабочая программа дисциплины**  
**«ОП.07 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ВТОРОЙ)»**

**Приложение 3.8**  
**к ООП по специальности**  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Рабочая программа дисциплины**

**«ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....** ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы..... **Ошибка! Закладка не определена.**
  - 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины ....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ..** ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 2.1. Трудоемкость освоения дисциплины .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 2.2. Примерное содержание дисциплины .....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....** ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
  - 3.1. Материально-техническое обеспечение .....**Ошибка! Закладка не определена.**
  - 3.2. Учебно-методическое обеспечение .....**Ошибка! Закладка не определена.**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....** ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## «ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

### 1.1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Цель дисциплины «ОП.08 Психология делового общения и конфликтология» освоение теоретических и практическими навыков по психологии общения в практической деятельности и повседневной жизни.

Дисциплина «ОП.08 Психология делового общения и конфликтология» включена в обязательную часть общепрофессионального цикла образовательной программы.

### 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3.3 ООП).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 04	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	-

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Трудоемкость освоения дисциплины

Наименование составных частей дисциплины	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	50	28
Самостоятельная работа	-	-
Промежуточная аттестация	-	-
Всего	<b>50</b>	<b>28</b>

## 2.2. Примерное содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятий
<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину (2 часа)</b>	
<b>Тема 1.1. Введение</b>	<b>Содержание</b> Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека
	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении
<b>Раздел 2. Психология общения (22 часа)</b>	
<b>Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия</b>	<b>Содержание</b> Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
	Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения
	Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
<b>Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга</b>	<b>Содержание</b> Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
	Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.
<b>Тема 2.3. Общение как взаимодействие</b>	<b>Содержание</b> Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
	Взаимодействие как организация совместной деятельности.
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
	<b>Содержание</b> Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры
<b>Тема 2.4. Общение как обмен информацией</b>	Невербальная коммуникация
	Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.
<b>Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики</b>	<b>Содержание</b>
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов.

	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения (22 часа)</b>	
<b>Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание</b>
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации
<b>Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</b>	<b>Содержание</b>
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
	Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.
<b>Раздел 4. Этические формы общения (4 часа)</b>	
<b>Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
	Этнические принципы общения.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности
<b>Промежуточная аттестация</b>	
<b>Всего: 50 часов</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей» оснащенные в соответствии с приложением ООП.

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

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

### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2059563>

2. Сахарчук, Е. С., Психология делового общения: учебник / Е. С. Сахарчук. — Москва: КноРус, 2023. — 196 с. — ISBN 978-5-406-10311-1. — URL: <https://book.ru/book/945172> — Текст: электронный.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Показатели освоенности компетенций	Методы оценки
Знает: роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	Демонстрирует знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
Умеет: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Демонстрирует умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	

**Рабочая программа дисциплины**

**«СГ.01 ИСТОРИЯ РОССИИ»**

Рабочая программа формируется образовательной организацией на основе примерной рабочей программы, размещенной в реестре ООП  
<https://spolab.firpo.ru/npdv2/category-doc/get/4879>

**Рабочая программа дисциплины**

**«СГ.02 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Рабочая программа формируется образовательной организацией на основе примерной рабочей программы, размещенной в реестре ООП  
<https://spolab.firpo.ru/npdv2/category-doc/get/5133>

**Рабочая программа дисциплины**

**«СГ.03 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Рабочая программа формируется образовательной организацией на основе примерной рабочей программы, размещенной в реестре ООП  
<https://spolab.firpo.ru/npdv2/category-doc/get/4877>

**Рабочая программа дисциплины**

**«СГ.04 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА»**

Рабочая программа формируется образовательной организацией на основе примерной рабочей программы, размещенной в реестре ООП  
<https://spolab.firpo.ru/npdv2/category-doc/get/5138>

**Рабочая программа дисциплины**

**«СГ.05 ОСНОВЫ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ»**

Рабочая программа формируется образовательной организацией на основе примерной рабочей программы, размещенной в реестре ООП  
<https://spolab.firpo.ru/npdv2/category-doc/get/4769>

**Рабочая программа дисциплины**

**«СГ.06 ОСНОВЫ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА»**

Рабочая программа формируется образовательной организацией на основе примерной рабочей программы, размещенной в реестре ООП <https://spolab.firpo.ru/npdv2/category-doc/get/5135>

**РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

<b>«ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА» .....</b>	<b>79</b>
<b>«ПМН.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ» .....</b>	<b>92</b>
<b>«ПМН.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ» .....</b>	<b>103</b>
<b>«ПМН.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ».....</b>	<b>119</b>
<b>«ПМН.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ» .....</b>	<b>139</b>
<b>«ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ».....</b>	<b>169</b>

**Рабочая программа профессионального модуля**  
**«ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ**  
**ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»**

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА.....</b>	
1.1. Цель и место профессионального модуля «Индекс Наименование ПМ» в структуре образовательной программы .....	
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....	
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....</b>	
2.1. Трудоемкость освоения модуля .....	
2.2. Структура профессионального модуля .....	
2.3. Примерное содержание профессионального модуля.....	
2.4. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено) .....	
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	
3.2. Учебно-методическое обеспечение .....	
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

#### 1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

#### 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3.3 ООП).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации	-

	оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	современные средства и устройства информатизации, порядок их применения программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства психологические основы деятельности коллектива	
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	-
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	-
ОК 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	-
ПК 1.1.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги

		Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	
ПК 1.2.	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Основы делопроизводства	Организация и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
ПК 1.3.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	Координация контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь	Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги

		Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	
--	--	--	--

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	<b>144</b>	<b>144</b>
Курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа	-	-
Практика, в т.ч.:	<b>144</b>	<b>144</b>
Учебная	72	72
производственная	72	72
Промежуточная аттестация	<b>24</b>	<b>24</b>
Всего	<b>312</b>	<b>312</b>

### 2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	Курсовой проект (работа)	Самостоятельная работа <sup>1</sup>	Учебная практика	Производственная практика
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</b>					
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</b>					

<sup>1</sup> Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.

ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	36	36	36					
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	36	36	36					
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Учебная практика	72	72					72	
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Производственная практика	72	72						72
	Промежуточная аттестация	24	24						
	<b>Всего:</b>	<b>312</b>	<b>312</b>					<b>36</b>	<b>108</b>

### 2.3. Примерное содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия, курсовой проект (работа)
<b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства (36 часов)</b>	
<b>МДК 01.01</b> Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	
<b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b> Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства
<b>Тема 1.2. Функции управления службами</b>	<b>Содержание</b> Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к

<b>предприятий туризма и гостеприимства</b>	персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства
	Составление графиков выхода на работу.
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду
Разработка программы формирования лояльности персонала.	
Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	
<b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства (36 часов)</b>	
<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>	
	<b>Содержание</b>

<b>Тема 2.1.</b> <b>Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>	Документ и его функции.
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.
<b>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Содержание</b>
	Организационные документы.
	Распорядительные документы.
	Виды информационно-справочных документов.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)
<b>Тема 2.3.</b> <b>Организация работы с документами</b>	<b>Содержание</b>
	Понятие и принципы организации документооборота.
	Порядок ведения документации.
	Документы по трудовым отношениям.
	Деловая речь и ее грамматические особенности.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.
<b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства (36 часов)</b>	
<b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>	
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.
<b>Тема 3.2.</b> <b>Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b>	<b>Содержание</b>
	Деловое общение. Этика и этикет.
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.
	Введение лексики, закрепление в упражнениях
	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.
	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.
	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.
<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	

	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.
<b>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства (36 часов)</b>	
<b>МДК 01.04</b> Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	
<b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.
<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.
	Деловое общение. Этика и этикет.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики
Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	
<b>Виды работ (72 часа)</b>	
Организация рабочего места;	
Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;	
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;	
Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;	
Разработка плана целей деятельности служб.	
Осуществление делопроизводства и документооборота;	
Составление деловых документов;	
Составление организационных и распорядительных документов;	
Создание отчетов.	
Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;	

<p>Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;  Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;  Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;  Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;  Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</p>
<p><b>Производственная практика (72 часа)</b>  <b>Виды работ</b>  Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;  Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;  Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;  Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;  Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;  Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;  Внесение изменений в заказ.  Составление и обработка документации;  Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;  Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;  Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.  Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;  Владение профессиональной этикой;  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;  Составление отчетности;  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p>
<p><b>Промежуточная аттестация 24 часа</b></p>
<p><b>Всего 312 часов</b></p>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей» оснащенные в соответствии с приложением ООП,

Мастерские/зоны по видам работ: Администрирование отеля, Туризм, оснащенные в соответствии с приложением ООП.

Базы практики, оснащенные в соответствии с приложением ООП.

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

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

##### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513722>
2. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537146>
3. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2026. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539647>
4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533434>
5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-507-47199-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340052>
6. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских направлений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495578>

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

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 1.1.	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК 1.2.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
ПК 1.3.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения	
ПК.1.4	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	
ОК 01	обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности;	

	соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату); степень точности выполнения поставленных задач.	
ОК 02	Полнота охвата информационных источников; скорость нахождения и достоверность информации; обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	
ОК 04	Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; отсутствие негативных отзывов со стороны коллег и руководства.	
ОК 05	Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
ОК 09	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках	

**Рабочая программа профессионального модуля**  
**«ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»**

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА.....</b>	
1.1. Цель и место профессионального модуля «Индекс Наименование ПМ» в структуре образовательной программы .....	
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....	
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	
2.1. Трудоемкость освоения модуля .....	
2.2. Структура профессионального модуля .....	
2.3. Примерное содержание профессионального модуля.....	
2.4. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено) .....	
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	
3.2. Учебно-методическое обеспечение .....	
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### «ПМн. 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

#### 1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

#### 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3. ООП).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации	-

	оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства психологические основы деятельности коллектива	
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	-
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	-
ОК 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	-
ПК 2.1.	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, мест-компаниями	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и

	<p>Владеть культурой межличностного общения  Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры  Владеть техникой количественной оценки и анализа информации  Владеть методикой хранения и поиска информации  Вести документацию, хранение и извлечение информации  Пользоваться компьютерными программами бронирования туров  Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа  Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные  Формировать банки данных</p>	<p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов  Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги  Системы бронирования услуг  Организацию работы с запросами туристов  Требования к оформлению и учету заказов  Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов  Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций  Программное обеспечение деятельности туристских организаций  Этику делового общения  Основы делопроизводства  Правила внутреннего трудового распорядка  Правила по охране труда и пожарной безопасности</p>	<p>место выполнения заказа)  Осуществление приема заказов от туристов  Проверка наличия всех реквизитов заказа  Идентификация вида заказа  Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль  Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</p>
ПК 2.2.	<p>Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p>	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма  Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности  Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов  Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги  Системы бронирования услуг  Организацию работы с запросами туристов  Требования к оформлению и учету заказов  Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов  Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций  Программное обеспечение деятельности туристских организаций  Этику делового общения  Основы делопроизводства</p>	<p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p>

		Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности	
--	--	---	--

## 2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	<b>306</b>	<b>306</b>
Курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа	-	-
Практика, в т.ч.:	<b>144</b>	<b>144</b>
учебная	72	72
производственная	72	72
Промежуточная аттестация	<b>18</b>	<b>18</b>
Всего	<b>468</b>	<b>468</b>

## 2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	Курсовой проект (работа)	Самостоятельная работа <sup>2</sup>	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	<b>102</b>	<b>102</b>	<b>102</b>	102				
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	<b>102</b>	<b>102</b>	<b>102</b>	102				
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	<b>102</b>	<b>102</b>	<b>102</b>	102				
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Учебная практика	<b>72</b>	<b>72</b>					<b>72</b>	
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02	Производственная практика	<b>72</b>	<b>72</b>						<b>72</b>

<sup>2</sup> Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.

ОК 04, ОК 05, ОК 09									
	Промежуточная аттестация	18							
	<b>Всего:</b>	<b>468</b>	<b>468</b>	<b>306</b>	<b>306</b>			<b>72</b>	<b>72</b>

### 2.3 Примерное содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия, курсовой проект (работа)
<b>Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности (102 часа)</b>	
<b>МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг</b>	
<b>Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности</b>	<b>Содержание</b>
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России
	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров
	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>
	Анализ профиля туроператоров
	<b>Изучение технологии оформления договоров</b>
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором
	<b>Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта</b>
Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	
Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	
Свойства и цели турпродукта	
Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	
Выбор схемы работы в дестинации	
Основные правила и методика составления программ туров	
Расчет стоимости тура	
<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	
Анализ ресурсов выбранной дестинации	
Определение базовых услуг по заданным показателям	
Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	
<b>Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов</b>	<b>Содержание</b>
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов Технология работы с клиентами и их обслуживанию.

	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>
	Мониторинг предложений туроператоров.
	Анализ систем бронирований туроператоров.
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом
<b>Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности (102 часа)</b>	
<b>МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг</b>	
<b>Тема 2.1. Основы турагентской деятельности</b>	<b>Содержание</b>
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Анализ профиля турагентов
	<b>Изучение технологии оформления договоров</b>
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом
	<b>Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме</b>
Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	
Профессиональная этика работников туроператорской компании	
Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	
Использование каталогов и ценовых предложений	
Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	
<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	
Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	
Деловая игра «Основы делового общения».	
Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	
<b>Раздел 3. Координация работы по реализации заказов (102 часа)</b>	

<b>МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b>	
<b>Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b>	<b>Содержание</b>
	Организация контроля качества обслуживания
	Понятие и сущность сервиса
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг
	Организация контроля качества
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии
	Определение проблем контроля качества услуг
	Составление комплексной системы менеджмента качества
<b>Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии</b>	<b>Содержание</b>
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма
	Основные методы оценки качества обслуживания
	Особенности обеспечения качества услуг
	Система оценки качества обслуживания
	Формы и методы оценки качества услуг
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Проведение оценки эффективности предприятия
	Составление характеристики предприятия
Определение показателей качества обслуживания	
<b>Учебная практика (72 часа)</b>	
<b>Виды работ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.</li> <li>- Изучение перечня основных и дополнительных услуг.</li> <li>- Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.</li> <li>- Изучение правила по технике безопасности.</li> <li>- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства</li> <li>- Проектирование туров с учетом запросов потребителей.</li> <li>- Формирование технологической карты тура.</li> <li>- Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.</li> <li>- Разработка программы обслуживания туристов.</li> <li>- Организация обслуживания туристов в программном туризме.</li> <li>- Рассчитать тур по заданным позициям</li> </ul>	
<b>Производственная практика (72 часа)</b>	
<b>Виды работ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг</li> <li>- Формирование туристского продукта</li> </ul>	
<b>Промежуточная аттестация 18 часов</b>	
<b>Всего 468 часов</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей» оснащенные в соответствии с приложением ООП.

Мастерская/зона по видам работ «Туризм», оснащенные в соответствии с приложением ООП.

Базы практики, оснащенные в соответствии с приложением ООП.

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

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

##### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530521>

2. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/944609>

3. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517198>

4. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517930>

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

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 2.1	Осуществление приема заказов от туристов Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Знать организацию работы с запросами туристов Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов выполнения
ПК 2.2	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач,

ОК 01	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности;</li> <li>- соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату);</li> <li>- степень точности выполнения поставленных задач.</li> </ul>	оценка тестового контроля.
ОК 02	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Полнота охвата информационных источников;</li> <li>- скорость нахождения и достоверность информации;</li> <li>- обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.</li> </ul>	
ОК 04	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег;</li> <li>- отсутствие негативных отзывов со стороны коллег и руководства.</li> </ul>	
ОК 05	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста</li> </ul>	
ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы;</li> <li>- составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках</li> </ul>	

**Рабочая программа профессионального модуля**  
**«ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ»**

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА.....</b>	
1.1. Цель и место профессионального модуля «Индекс Наименование ПМ» в структуре образовательной программы .....	
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....	
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	
2.1. Трудоемкость освоения модуля .....	
2.2. Структура профессионального модуля .....	
2.3. Примерное содержание профессионального модуля.....	
2.4. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено) .....	
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	
3.2. Учебно-методическое обеспечение .....	
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### «ПМн.02 Предоставление экскурсионных услуг»

#### 1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Предоставление экскурсионных услуг».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

#### 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3.3 ООП).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию,	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации	-

	оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства психологические основы деятельности коллектива	
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	-
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	-
ОК 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	-
ПК 2.1.	Предоставлять клиентам первичную информацию	Законы и иные нормативные правовые акты Российской	Консультирования клиентов по правилам

<p>по вопросам реализации экскурсионных услуг</p> <p>Принимать заказы на экскурсионные услуги</p> <p>Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги</p> <p>Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения</p> <p>Использовать систему электронных путевок</p> <p>Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов)</p> <p>Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных</p> <p>Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных</p> <p>Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг</p> <p>Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации</p> <p>Определять необходимость</p>	<p>Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела</p> <p>Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)</p> <p>Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности</p> <p>Функции структурных подразделений экскурсионного бюро</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии</p> <p>Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии</p> <p>Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке</p> <p>Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии</p> <p>Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Этика межкультурного и делового общения</p> <p>Туристский потенциал населенного пункта (района)</p> <p>Теоретические основы экскурсионной деятельности</p> <p>Этика и культура межличностного общения</p> <p>Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</p>	<p>оформления и приема заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии</p> <p>Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами</p> <p>Поддержания контактов с туристскими информационными центрами</p> <p>Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги</p> <p>Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги</p> <p>Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Отбора и изучения экскурсионных объектов</p> <p>Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания</p> <p>Формирования программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)</p> <p>Составления маршрута и текста экскурсии</p> <p>Отбора объектов для показа во время экскурсии</p> <p>Отбора информационных материалов для проведения экскурсии</p>
---	---	---

	<p>использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Составлять программы экскурсионного обслуживания</p> <p>Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания</p> <p>Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания</p> <p>Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания</p> <p>Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам</p> <p>Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий</p> <p>Организация питания туристов (экскурсантов)</p>		<p>Определения методических приемов проведения экскурсии</p> <p>Объезда (обхода) маршрута экскурсии</p> <p>Оформления экскурсионной документации</p>
ПК 2.2.	<p>Организация посещения объектов экскурсионного показа</p> <p>Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий</p> <p>Определять тему и составлять маршрут экскурсии</p> <p>Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий</p> <p>Составлять методическую разработку экскурсии</p> <p>Составлять технологическую карту</p>	<p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела</p> <p>Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)</p> <p>Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности</p> <p>Функции структурных подразделений экскурсионного бюро</p>	<p>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии</p> <p>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения</p> <p>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с</p>

<p>экскурсии и иную экскурсионную документацию</p> <p>Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий</p> <p>Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание</p> <p>Применять технику публичных выступлений</p> <p>Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов</p> <p>Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания</p> <p>Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии</p> <p>Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств</p> <p>Использовать технические средства при проведении экскурсий</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий</p> <p>Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе</p> <p>Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии</p> <p>Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)</p> <p>Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии</p> <p>Организовывать взаимодействие с</p>	<p>Основы делопроизводства</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии</p> <p>Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии</p> <p>Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке</p> <p>Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии</p> <p>Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Этика межкультурного и делового общения</p> <p>Туристский потенциал населенного пункта (района)</p> <p>Теоретические основы экскурсионной деятельности</p> <p>Этика и культура межличностного общения</p> <p>Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</p>	<p>ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания</p> <p>Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание</p> <p>Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями</p> <p>Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций</p> <p>Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий</p> <p>Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии</p> <p>Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии</p> <p>Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии</p> <p>Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)</p> <p>Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута</p> <p>Сбора и анализа информации о физико-географических и</p>
---	---	---

	<p>правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> <p>Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма)</p> <p>Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)</p> <p>Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма)</p> <p>Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях</p>		<p>социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма)</p> <p>Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодно-климатических условий (по видам туризма)</p> <p>Составления подробного плана маршрута (по видам туризма)</p> <p>Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)</p> <p>Разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма)</p> <p>Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма)</p> <p>Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации</p>
--	--	--	--

	<p>Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе)</p> <p>Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе)</p> <p>Передвигаться по закрытым ледникам</p> <p>Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин</p> <p>Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах</p> <p>Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание</p> <p>Обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока</p> <p>Организовывать различные виды страховок на воде</p> <p>Ориентироваться в лесной и горной местности</p> <p>Ориентироваться с использованием топографических карт и компаса</p> <p>Ориентироваться без применения карт и компаса</p> <p>Пользоваться спутниковыми</p>		<p>Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения</p> <p>Подготовки снаряжения (по видам туризма)</p> <p>Разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма)</p> <p>Проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма)</p> <p>Планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма)</p> <p>Составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма)</p> <p>Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)</p> <p>Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи</p> <p>Обеспечения связи между экипажами транспортных средств</p> <p>Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу</p> <p>Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках,</p>
--	---	--	---

	<p>навигационными системами</p> <p>Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости</p> <p>Готовить пищу в полевых условиях</p> <p>Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе</p> <p>Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом</p> <p>Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств</p> <p>Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек</p> <p>Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших</p> <p>Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших</p> <p>Оказывать первую помощь в полевых условиях</p> <p>Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств</p> <p>Организовывать аварийные бивуаки</p> <p>Ремонтировать все виды снаряжения</p> <p>Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт</p>		<p>на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма)</p> <p>Налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах</p> <p>Лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма)</p> <p>Синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута</p> <p>Управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями</p> <p>Управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами</p> <p>Ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма)</p> <p>Планирования и помощи в организации кормления лошадей</p> <p>Чистки и седловки лошадей</p> <p>Оценки состояния лошади перед выходом на маршрут</p> <p>Ухода за лошадей</p> <p>Осмotra лошадей и уход за лошадьми на маршруте</p> <p>Регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма)</p> <p>Организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими</p>
--	--	--	---

			<p>силами с использованием подручных средств (по видам туризма)</p> <p>Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма)</p> <p>Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение</p> <p>Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма)</p> <p>Организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма)</p> <p>Организации транспортировки пострадавшего</p> <p>Организации аварийных бивуаков</p> <p>Эвакуации пострадавших</p>
--	--	--	---

### 2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	<b>306</b>	<b>306</b>
Курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа	-	-
Практика, в т.ч.:	<b>144</b>	<b>144</b>
учебная	72	72
производственная	72	72
Промежуточная аттестация	<b>18</b>	<b>18</b>
Всего	<b>468</b>	<b>468</b>

## 2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	Курсовой проект (работа)	Самостоятельная работа <sup>3</sup>	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	102	102	102	102				
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	102	102	102	102				
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	102	102	102	102				
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Учебная практика	72	72					72	
ПК 2.1. ПК 2.2. ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Производственная практика	72	72						72
	Промежуточная аттестация	18							
	<b>Всего:</b>	<b>468</b>	<b>468</b>	<b>306</b>	<b>306</b>			<b>72</b>	<b>72</b>

## 2.3 Примерное содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия, курсовой проект (работа)
<b>Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг (102 часа)</b>	
<b>МДК 02.01 Б Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг</b>	
<b>Тема 1.1. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования</b>	<b>Содержание</b>
	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

<sup>3</sup> Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.

	<p>Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.</p> <p>Оформление заказов. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги.</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p>Определение способов оптимизации обработки заказов</p> <p>Способы улучшения обработки и оформления заказов</p> <p>Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг</p>
<b>Тема 1.2. Оформление и обработка заказов клиентов</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Теоретические аспекты оформления и обработки заказов</p> <p>Технология работы с клиентами и их обслуживанию.</p> <p>Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.</p> <p>Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p> <p>Мониторинг предложений экскурсионных бюро.</p> <p>Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.</p> <p>Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.</p>
<b>Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг (102 часа)</b>	
<b>МДК 02.02 Б Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг</b>	
<b>Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Организация контроля качества обслуживания</p> <p>Понятие и сущность сервиса</p> <p>Модель качества услуги в экскурсионном бюро</p> <p>Качество обслуживания и услуг в экскурсионном бюро</p> <p>Сущность и необходимость организации контроля качества услуг</p> <p>Организация контроля качества</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута</p> <p>Определение проблем контроля качества услуг</p> <p>Составление комплексной системы менеджмента качества</p>
<b>Тема 2.2. Оценка качества обслуживания</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Теоретические аспекты оценки качества обслуживания экскурсионных услуг</p> <p>Основные методы оценки качества обслуживания</p> <p>Особенности обеспечения качества экскурсионных услуг</p> <p>Система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг</p> <p>Формы и методы оценки качества экскурсионных услуг</p> <p><b>В том числе практических и лабораторных занятий</b></p> <p>Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг</p> <p>Составление характеристики экскурсионного бюро</p> <p>Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг</p>
<b>Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) (102 часа)</b>	
<b>МДК 02.03 Б Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)</b>	
	<b>Содержание</b>

<b>Тема 3.1. Организация экскурсионной деятельности</b>	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.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Применение законодательства на практике.
	Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.
	Определение современных проблем экскурсионной деятельности.
<b>Тема 3.2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов</b>	<b>Содержание</b>
	Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация.
	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.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Разработка маршрута (по видам туризма) Определение техники безопасности по каждому виду туризма.
<b>Учебная практика (72 часа)</b>	
<b>Виды работ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала экскурсионного бюро.</li> <li>- Изучение перечня основных и дополнительных услуг.</li> <li>- Изучение особенностей по разработке маршрута и расчёта его стоимости.</li> <li>- Изучение правила по технике безопасности.</li> <li>- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства</li> <li>- Проектирование маршрутов с учетом запросов потребителей.</li> <li>- Формирование технологической карты маршрута.</li> <li>- Разработка программы обслуживания туристов.</li> <li>- Организация обслуживания туристов в программном туризме.</li> <li>- Рассчитать маршрут по заданным позициям</li> </ul>	
<b>Производственная практика (72 часа)</b>	
<b>Виды работ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг</li> <li>- Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма)</li> </ul>	
<b>Промежуточная аттестация 18 часов</b>	
<b>Всего 468 часов</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей» оснащенные в соответствии с приложением ООП.

Мастерская/зона по видам работ Туризм, оснащенные в соответствии с приложением ООП.

Базы практики, оснащенные в соответствии с приложением ООП.

### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

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

#### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Гатауллина, С.Ю., Предоставление экскурсионных услуг: учебник / С.Ю. Гатауллина, А.Б. Косолапов, И.Ю. Кушнарева. — Москва: КноРус, 2021. — 236 с. — ISBN 978-5-406-07901-0. — URL:<https://book.ru/book/938395> — Текст: электронный.

2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518583>

3. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 127 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12546-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518260>

4. Матюхина, Ю. А., Экскурсионная деятельность : учебное пособие / Ю. А. Матюхина, Е. Ю. Мигунова. — Москва : КноРус, 2023. — 223 с. — ISBN 978-5-406-10252-7. — URL: <https://book.ru/book/944926>

5. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 251 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18077-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534234>

6. Суворова, Г. М. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518209>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК.2.1.	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)	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов
ПК.2.2	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	выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач,

	Организация сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья Обеспечение соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание	оценка тестового контроля.
ОК 01	- Обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности; - соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату); - степень точности выполнения поставленных задач.	
ОК 02	- Полнота охвата информационных источников; - скорость нахождения и достоверность информации; - обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	
ОК 04	- Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; - отсутствие негативных отзывов со стороны коллег и руководства.	
ОК 05	- Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
ОК 09	- Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; - составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках	

**Рабочая программа профессионального модуля**  
**«ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»**

## СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА.....</b>	
1.1. Цель и место профессионального модуля «Индекс Наименование ПМ» в структуре образовательной программы .....	
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....	
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	
2.1. Трудоемкость освоения модуля .....	
2.2. Структура профессионального модуля .....	
2.3. Примерное содержание профессионального модуля.....	
2.4. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено) .....	
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	
3.2. Учебно-методическое обеспечение .....	
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## «ПМн.02 Предоставление гостиничных услуг»

### 1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Предоставление гостиничных услуг».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

### 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3.3 ООП).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию,	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и	-

	оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства психологические основы деятельности коллектива	
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	-
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	-
ОК 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	-
ПК 2.1	Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг	Оказания помощи в проведении ознакомительных

<p>комплекса или иного средства размещения Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного</p>	<p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p>
---	---	--

	<p>комплекса или иного средства размещения Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
ПК 2.2.	<p>Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p>	<p>Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p>

	<p>делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p>	<p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p>
ПК 2.3	<p>Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов,</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p>	<p>Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных</p>

	<p>билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>	<p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>
--	--	---	--

		<p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
ПК 2.4.	<p>Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Вести журнал передачи смены</p>	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> <p>Технологии организации процесса питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	<p>Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p> <p>Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>

		<p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>	
--	--	--	--

### 2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	<b>306</b>	<b>306</b>
Курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа	-	-
Практика, в т.ч.:	<b>144</b>	<b>144</b>
учебная	72	72
производственная	72	72
Промежуточная аттестация	<b>18</b>	<b>18</b>
Всего	<b>468</b>	<b>468</b>

## 2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	Курсовой проект (работа)	Самостоятельная работа <sup>4</sup>	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ПК.2.4 ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	102	102	102	102				
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ПК.2.4 ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	102	102	102	102				
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ПК.2.4 ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	102	102	102	102				
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ПК.2.4 ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Учебная практика	72	72					72	
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ПК.2.4 ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Производственная практика	72	72						72
	Промежуточная аттестация	18							
	<b>Всего:</b>	<b>468</b>	<b>468</b>	<b>306</b>	<b>306</b>			<b>72</b>	<b>72</b>

## 2.3 Примерное содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия, курсовой проект (работа)
-----------------------------	--

<sup>4</sup> Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.

<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (102 часа)</b>	
<b>МДК 02.01 В Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования</b>	
<b>Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	<b>Содержание</b>
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.
	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.
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
	Деловое общение. Этика и этикет.
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.
	<b>Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>
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.	
Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	
Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	
Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	
Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	
Служба бронирования. Структура. Персонал.	
Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	
Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	

	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, 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.
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.
	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем
	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ
	Групповое бронирование с использованием профессиональных программ
	Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ
	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ
	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.
<b>Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса (102 часа)</b>	
<b>МДК 02.02 В Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг</b>	
<b>Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</b>	<b>Содержание</b>
	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.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.
	Оформление контроля качества уборки номеров.
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.
	Оформление забытых вещей.
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.
	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.
<b>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<b>Содержание</b>
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия
	Формирование пакетов услуг гостиницы
	Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие
	Формирование программ лояльности клиентов
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.
	Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных	

	требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.
<b>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения (102 часа)</b>	
<b>МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы</b>	
<b>Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</b>	<b>Содержание</b>
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении 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.
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>
	Организация приёма, регистрации гостей.
	Размещение гостей (предоставление номеров).
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.
	Чтение и перевод текстов с иностранного языка.
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.
<b>Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей</b>	<b>Содержание</b>
	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.	

	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя
	Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя
	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя
	Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений
	Особенности поселения гостей от группы
	Особенности поселения коллектива.
	Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
	Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.
<b>Учебная практика (72 часа)</b>	
<b>Виды работ</b>	
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	
Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	
Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья	
Проведение различных видов уборочных работ	
Оформление документов на забытые вещи	
Контроль сохранности предметов интерьера номеров	
Использование в работе знаний иностранных языков	
Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	
Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	
Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)	
Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих	
Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	
Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.	

Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием  
 Составление актов на списание инвентаря и оборудования  
 Организация рабочего места  
 Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия  
 Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;  
 Оформление бронирования с использованием телефона  
 Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора  
 Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.  
 Оформление индивидуального бронирования  
 Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости  
 Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования  
 Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров  
 Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях  
 Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование  
 Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  
 Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования  
 Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.  
 Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам  
 Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения  
 Создание отчетов по бронированию  
 Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

### **Производственная практика (72 часа)**

#### **Виды работ**

Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;  
 Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице  
 Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей  
 Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.  
 Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями  
 Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями  
 Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  
 Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей  
 Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  
 Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.  
 Выполнение обязанностей ночного портье.  
 Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.  
 Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.  
 Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих

<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 выполненных 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 GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами</p> <p>с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>
<b>Промежуточная аттестация 18 часов</b>
<b>Всего 468 часов</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей» оснащенные в соответствии с приложением ООП.

Мастерская/зона по видам работ Администрирование отеля, оснащенная в соответствии с приложением ООП.

Базы практики, оснащенные в соответствии с приложением ООП.

#### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

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

##### 3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов : Профобразование, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-4488-1065-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/134201>

2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 531 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17256-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532738>

3. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-1661-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/132424>

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537181>

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

6. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

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

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоённости компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК. 2.1	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	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и

ПК. 2.2	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	лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК.2.3	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	
ПК.2.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	
ОК 01	- Обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности; - соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату); - степень точности выполнения поставленных задач.	
ОК 02	- Полнота охвата информационных источников; - скорость нахождения и достоверность информации; - обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	
ОК 04	- Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; - отсутствие негативных отзывы со стороны коллег и руководства.	
ОК 05	- Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
ОК 09	- Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; - составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках	

**Рабочая программа профессионального модуля**  
**«ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ»**

**СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА.....</b>	
1.1. Цель и место профессионального модуля «Индекс Наименование ПМ» в структуре образовательной программы .....	
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля.....	
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	
2.1. Трудоемкость освоения модуля .....	
2.2. Структура профессионального модуля .....	
2.3. Примерное содержание профессионального модуля.....	
2.4. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено) .....	
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	
3.2. Учебно-методическое обеспечение .....	
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....</b>	

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## «ПМн.02 Предоставление услуг предприятия питания»

### 1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Предоставление услуг предприятия питания».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

### 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3.3 ООП).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и	-

	<p>получаемую информацию, оформлять результаты поиска</p> <p>оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач</p> <p>использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> <p>использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства</p> <p>психологические основы деятельности коллектива</p>	
ОК 04	<p>организовывать работу коллектива и команды</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические особенности личности</p> <p>правила оформления документов</p>	-
ОК 05	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке</p> <p>проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>правила построения устных сообщений</p> <p>особенности социального и культурного контекста</p>	-
ОК 09	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы</p> <p>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p> <p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</p> <p>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы</p> <p>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)</p> <p>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	-
ПК 2.1	<p>Осуществлять прием заказов по телефону, через</p>	<p>Законодательство Российской Федерации, регулирующее</p>	<p>Организации и контроля соблюдения</p>

	<p>веб-ресурсы, мобильные приложения Использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования Вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами Презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания Предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания</p>	<p>деятельность предприятий питания Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации деятельности предприятий питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и его психологические особенности Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Технологии производства на предприятиях питания Требования охраны труда на рабочем месте Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку Стандарты приема входящих звонков Стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры Этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах Приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания Правила подачи меню в организации питания</p>	<p>требований охраны труда на рабочем месте Прием и оформление заказа на бронирование столика Прием и оформление заказа на продукцию на вынос и на доставку Предоставление информации об организации питания Ведение учета заказанных столиков в зале организации питания</p>
--	---	---	---

		<p>Порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей</p> <p>Правила и виды расстановки мебели в зале организации питания</p> <p>Виды сервировки стола при обслуживании гостей</p> <p>Виды и назначение ресторанных аксессуаров</p> <p>Характеристика столовой посуды, приборов</p> <p>Правила и техника подачи блюд и напитков</p> <p>Правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей</p> <p>Способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов</p> <p>Правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней</p> <p>Способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках</p> <p>Требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения</p> <p>Правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей</p> <p>Методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения</p> <p>Техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками</p> <p>Методы сервировки и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков</p> <p>Правила хранения приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных</p>	
--	--	--	--

		<p>для последующего использования</p> <p>Виды барного оборудования и инвентаря</p> <p>Правила сочетаемости напитков и блюд</p> <p>Классификация алкогольных и безалкогольных напитков</p> <p>Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов</p> <p>Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая</p> <p>Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности</p> <p>Классификация кофе по видам и степени обжарки</p> <p>Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами</p> <p>Правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания</p> <p>Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов</p> <p>Порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар</p> <p>Виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей</p> <p>Техника продаж и презентации блюд и напитков</p> <p>Правила и очередность подачи блюд и напитков</p> <p>Требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков</p> <p>Правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей</p> <p>Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря</p> <p>Правила и техника подачи крепких спиртных напитков</p> <p>Классификация алкогольных и безалкогольных напитков</p>	
--	--	---	--

		<p>Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов</p> <p>Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая</p> <p>Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности</p> <p>Классификация кофе по видам и степени обжарки</p> <p>Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами</p> <p>Правила и техника подачи вина</p> <p>Правила и техника подачи пива</p> <p>Правила и техника приготовления и подачи коктейлей</p> <p>Правила и техника подачи крепких спиртных напитков</p> <p>Правила и техника приготовления и подачи чая, кофе</p> <p>Порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей</p> <p>Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов</p> <p>Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов</p> <p>Культура потребления алкогольных напитков</p> <p>Правила этикета при обслуживании гостей в баре</p> <p>Правила безопасной эксплуатации оборудования бара</p> <p>Виды и классификации баров, планировочные решения баров</p> <p>Правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара</p> <p>Нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов</p> <p>Условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре</p> <p>Методы разрешения конфликтных ситуаций</p>	
--	--	--	--

		<p>Техника продаж и презентации напитков</p> <p>Технологии наставничества и обучения на рабочих местах</p> <p>Виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания</p> <p>Порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях</p> <p>Правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании</p> <p>Правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов</p> <p>Правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты</p> <p>Порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания</p> <p>Порядок получения, выдачи и хранения денежных средств</p> <p>Правила возврата платежей</p>	
ПК 2.2	<p>Анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы</p> <p>Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте</p>	<p>Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации деятельности предприятий питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и его психологические особенности</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Технологии производства на предприятиях питания</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p>	<p>Оценки материальных ресурсов предприятия питания</p> <p>Оценки функциональных возможностей персонала предприятия питания</p> <p>Планирования текущей деятельности предприятия питания</p> <p>Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания</p> <p>Координации и контроля деятельности предприятия питания</p> <p>Планирования потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Проведения вводного и текущего инструктажа сотрудников</p>

		<p>Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания</p> <p>Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку</p> <p>Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку</p> <p>Стандарты приема входящих звонков</p> <p>Стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры</p> <p>Этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах</p> <p>Приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания</p> <p>Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания</p> <p>Правила подачи меню в организации питания</p> <p>Порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей</p> <p>Правила и виды расстановки мебели в зале организации питания</p> <p>Виды сервировки стола при обслуживании гостей</p> <p>Виды и назначение ресторанных аксессуаров</p> <p>Характеристика столовой посуды, приборов</p> <p>Правила и техника подачи блюд и напитков</p> <p>Правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей</p> <p>Способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов</p> <p>Правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней</p>	<p>производственной службы</p> <p>Распределения обязанностей и определение степени ответственности сотрудников производственной службы</p> <p>Координации деятельности сотрудников производственной службы</p> <p>Контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы</p> <p>Взаимодействия со службой обслуживания и другими структурными подразделениями предприятия питания</p> <p>Управления конфликтными ситуациями в коллективе</p> <p>Реализации мер по стимулированию персонала, повышению их мотивации и лояльности</p>
--	--	--	---

		<p>Способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках</p> <p>Требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения</p> <p>Правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей</p> <p>Методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения</p> <p>Техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками</p> <p>Методы сервировки и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков</p> <p>Правила хранения приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования</p> <p>Виды барного оборудования и инвентаря</p> <p>Правила сочетаемости напитков и блюд</p> <p>Классификация алкогольных и безалкогольных напитков</p> <p>Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов</p> <p>Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая</p> <p>Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности</p> <p>Классификация кофе по видам и степени обжарки</p> <p>Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами</p> <p>Правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания</p>	
--	--	---	--

		<p>         гостей организации питания          Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов          Порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар          Виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей          Техника продаж и презентации блюд и напитков          Правила и очередность подачи блюд и напитков          Требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков          Правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей          Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря          Правила и техника подачи крепких спиртных напитков          Классификация алкогольных и безалкогольных напитков          Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов          Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая          Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности          Классификация кофе по видам и степени обжарки          Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами          Правила и техника подачи вина          Правила и техника подачи пива          Правила и техника приготовления и подачи коктейлей          Правила и техника подачи крепких спиртных напитков          Правила и техника приготовления и подачи чая, кофе       </p>	
--	--	---	--

		<p>Порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей</p> <p>Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов</p> <p>Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов</p> <p>Культура потребления алкогольных напитков</p> <p>Правила этикета при обслуживании гостей в баре</p> <p>Правила безопасной эксплуатации оборудования бара</p> <p>Виды и классификации баров, планировочные решения баров</p> <p>Правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара</p> <p>Нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов</p> <p>Условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре</p> <p>Методы разрешения конфликтных ситуаций</p> <p>Техника продаж и презентации напитков</p> <p>Технологии наставничества и обучения на рабочих местах</p> <p>Виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания</p> <p>Порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях</p> <p>Правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании</p> <p>Правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов</p> <p>Правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты</p> <p>Порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания</p> <p>Порядок получения, выдачи и хранения денежных средств</p>	
--	--	--	--

		Правила возврата платежей	
ПК 2.3	<p>Комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок</p> <p>Презентовать напитки с элементами бармен-шоу</p> <p>Составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре</p> <p>Ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре</p> <p>Составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок</p> <p>Проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков</p> <p>Досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков</p> <p>Подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков</p> <p>Презентовать гостям блюда и напитки при подаче</p> <p>Производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей</p> <p>Порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей</p>	<p>Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации деятельности предприятий питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и его психологические особенности</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Технологии производства на предприятиях питания</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания</p> <p>Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку</p> <p>Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку</p> <p>Стандарты приема входящих звонков</p> <p>Стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры</p> <p>Этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах</p> <p>Приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания</p> <p>Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания</p>	<p>Встреча и приветствие гостей в организации питания</p> <p>Информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах</p> <p>Размещение гостей за столом в зале организации питания</p> <p>Подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала</p> <p>Подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей</p> <p>Проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность)</p> <p>Подача блюд и напитков гостям организации питания</p> <p>Сбор использованной столовой посуды и приборов со столов</p> <p>Поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания</p> <p>Подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей</p> <p>Приготовление заготовок для напитков</p> <p>Приготовление свежавыжатых соков</p> <p>Реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков</p> <p>Уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки</p>

<p>Разрешать конфликтные ситуации</p> <p>Подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей</p> <p>Выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков</p> <p>Давать пояснения гостям по блюдам и напиткам</p> <p>Консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами</p> <p>Пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на блюда и напитки</p> <p>Заносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания</p> <p>Использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания</p>	<p>Правила подачи меню в организации питания</p> <p>Порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей</p> <p>Правила и виды расстановки мебели в зале организации питания</p> <p>Виды сервировки стола при обслуживании гостей</p> <p>Виды и назначение ресторанных аксессуаров</p> <p>Характеристика столовой посуды, приборов</p> <p>Правила и техника подачи блюд и напитков</p> <p>Правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей</p> <p>Способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов</p> <p>Правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней</p> <p>Способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках</p> <p>Требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения</p> <p>Правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей</p> <p>Методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения</p> <p>Техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками</p> <p>Методы сервировки и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков</p> <p>Правила хранения приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных</p>	<p>Прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания</p> <p>Рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков</p> <p>Передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания</p> <p>Досервировка стола в соответствии с заказом гостей организации питания</p> <p>Получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания</p> <p>Подача блюд и напитков гостям организации питания</p> <p>Замена использованной посуды, приборов и столового белья</p> <p>Оформление витрины и барной стойки</p> <p>Прием, оформление и уточнение заказа на напитки и барную продукцию организации питания</p> <p>Рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции</p> <p>Приготовление и подача алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков</p> <p>Приготовление и подача чая, кофе</p> <p>Готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли</p> <p>Готовить и подавать свежееотжатые соки</p> <p>Готовить, оформлять и подавать чай, кофе</p> <p>Подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки</p>
---	---	---

		<p>напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования</p> <p>Виды барного оборудования и инвентаря</p> <p>Правила сочетаемости напитков и блюд</p> <p>Классификация алкогольных и безалкогольных напитков</p> <p>Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов</p> <p>Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая</p> <p>Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности</p> <p>Классификация кофе по видам и степени обжарки</p> <p>Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами</p> <p>Правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания</p> <p>Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов</p> <p>Порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар</p> <p>Виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей</p> <p>Техника продаж и презентации блюд и напитков</p> <p>Правила и очередность подачи блюд и напитков</p> <p>Требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков</p> <p>Правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей</p> <p>Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря</p> <p>Правила и техника подачи крепких спиртных напитков</p> <p>Классификация алкогольных и безалкогольных напитков</p>	<p>Производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации</p> <p>Использовать электронное меню, интерактивный бар</p> <p>Консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции</p> <p>Эксплуатировать оборудование бара</p> <p>Пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию</p> <p>Заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах</p> <p>Подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции</p> <p>Встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях</p> <p>Соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия</p> <p>Использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия</p> <p>Выдерживать температуру подачи</p>
--	--	---	---

		<p>Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов</p> <p>Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая</p> <p>Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности</p> <p>Классификация кофе по видам и степени обжарки</p> <p>Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами</p> <p>Правила и техника подачи вина</p> <p>Правила и техника подачи пива</p> <p>Правила и техника приготовления и подачи коктейлей</p> <p>Правила и техника подачи крепких спиртных напитков</p> <p>Правила и техника приготовления и подачи чая, кофе</p> <p>Порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей</p> <p>Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов</p> <p>Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов</p> <p>Культура потребления алкогольных напитков</p> <p>Правила этикета при обслуживании гостей в баре</p> <p>Правила безопасной эксплуатации оборудования бара</p> <p>Виды и классификации баров, планировочные решения баров</p> <p>Правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара</p> <p>Нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов</p> <p>Условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре</p> <p>Методы разрешения конфликтных ситуаций</p> <p>Техника продаж и презентации напитков</p>	<p>блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях</p> <p>Сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи</p> <p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее – POS терминалами)</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты</p> <p>Выжимать сок из citrusовых, мягких и твердых плодов</p> <p>Порционировать, сервировать и украшать свежавыжатые соки и безалкогольные напитки для подачи гостям организации питания</p> <p>Открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными напитками</p> <p>Разливать газированные и негазированные безалкогольные напитки</p> <p>Применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах</p> <p>Предоставлять счет гостям организации питания</p> <p>Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p>
--	--	---	---

		<p>Технологии наставничества и обучения на рабочих местах</p> <p>Виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания</p> <p>Порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях</p> <p>Правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании</p> <p>Правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов</p> <p>Правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты</p> <p>Порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания</p> <p>Порядок получения, выдачи и хранения денежных средств</p> <p>Правила возврата платежей</p>	<p>Оформлять возврат оформленных платежей</p> <p>Формировать кассовые отчеты в специализированных программах</p> <p>Подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей</p> <p>Проводить гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания</p> <p>Использовать компьютер и мобильные устройства со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания</p> <p>Оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания</p> <p>Создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания</p> <p>Подавать гостям меню организации питания</p>
ПК 2.4	<p>Расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания</p> <p>Подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики, вспомогательные стойки к использованию</p> <p>Протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями в зале обслуживания организации питания</p>	<p>Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации деятельности предприятий питания</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и его психологические особенности</p>	<p>Составление документации, отчетов посредством специализированных программ</p> <p>Поддержание в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного инвентаря, посуды и оборудования</p> <p>Подготовка зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания</p>

<p>Проверять качество и состояние столового белья в организации питания</p> <p>Рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания</p> <p>Укладывать использованные столовые приборы на тарелку и лоток</p> <p>Размещать использованную столовую посуду и приборы на сервировочной тележке и перевозить ее</p> <p>Переносить использованную столовую посуду и приборы вручную и на подносе</p> <p>Сортировать использованную столовую посуду и приборы</p> <p>Эстетично и безопасно упаковывать блюда на вынос в организации питания</p> <p>Расставлять мебель в баре, включать и настраивать к использованию оборудование бара</p> <p>Расставлять бутылки с напитками и барную посуду на барной стойке и витрине бара</p> <p>Сортировать столовую посуду и приборы по виду и назначению</p> <p>Подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок</p> <p>Проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов</p> <p>Промывать, очищать, нарезать, измельчать зелень, фрукты и ягоды</p> <p>Хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов</p> <p>Чистить, мыть и содержать в рабочем состоянии</p>	<p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Технологии производства на предприятиях питания</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания</p> <p>Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку</p> <p>Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку</p> <p>Стандарты приема входящих звонков</p> <p>Стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры</p> <p>Этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах</p> <p>Приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания</p> <p>Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания</p> <p>Правила подачи меню в организации питания</p> <p>Порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей</p> <p>Правила и виды расстановки мебели в зале организации питания</p> <p>Виды сервировки стола при обслуживании гостей</p> <p>Виды и назначение ресторанных аксессуаров</p> <p>Характеристика столовой посуды, приборов</p> <p>Правила и техника подачи блюд и напитков</p>	<p>Подготовка помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях</p> <p>Сервировка столов с учетом вида мероприятия</p> <p>Подача блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях</p> <p>Подготовка контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей</p> <p>Проведение кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ</p>
---	---	---

<p>оборудование бара и барный инвентарь</p> <p>Эстетично и безопасно упаковывать напитки на вынос</p> <p>Осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации)</p> <p>Сканировать акцизную марку посредством 2D-сканера и оформлять списание алкогольной продукции</p> <p>Осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, краже в специализированных программах учета</p> <p>Производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок</p>	<p>Правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей</p> <p>Способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов</p> <p>Правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней</p> <p>Способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках</p> <p>Требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения</p> <p>Правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей</p> <p>Методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения</p> <p>Техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками</p> <p>Методы сервировки и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков</p> <p>Правила хранения приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования</p> <p>Виды барного оборудования и инвентаря</p> <p>Правила сочетаемости напитков и блюд</p> <p>Классификация алкогольных и безалкогольных напитков</p> <p>Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов</p>	
---	--	--

		<p>Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая</p> <p>Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности</p> <p>Классификация кофе по видам и степени обжарки</p> <p>Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами</p> <p>Правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания</p> <p>Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов</p> <p>Порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар</p> <p>Виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей</p> <p>Техника продаж и презентации блюд и напитков</p> <p>Правила и очередность подачи блюд и напитков</p> <p>Требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков</p> <p>Правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей</p> <p>Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря</p> <p>Правила и техника подачи крепких спиртных напитков</p> <p>Классификация алкогольных и безалкогольных напитков</p> <p>Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов</p> <p>Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая</p> <p>Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности</p> <p>Классификация кофе по видам и степени обжарки</p>	
--	--	---	--

		<p>Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами</p> <p>Правила и техника подачи вина</p> <p>Правила и техника подачи пива</p> <p>Правила и техника приготовления и подачи коктейлей</p> <p>Правила и техника подачи крепких спиртных напитков</p> <p>Правила и техника приготовления и подачи чая, кофе</p> <p>Порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей</p> <p>Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов</p> <p>Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов</p> <p>Культура потребления алкогольных напитков</p> <p>Правила этикета при обслуживании гостей в баре</p> <p>Правила безопасной эксплуатации оборудования бара</p> <p>Виды и классификации баров, планировочные решения баров</p> <p>Правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара</p> <p>Нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов</p> <p>Условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре</p> <p>Методы разрешения конфликтных ситуаций</p> <p>Техника продаж и презентации напитков</p> <p>Технологии наставничества и обучения на рабочих местах</p> <p>Виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания</p> <p>Порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях</p> <p>Правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании</p>	
--	--	--	--

		Правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов Правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты Порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания Порядок получения, выдачи и хранения денежных средств Правила возврата платежей	
--	--	---	--

## 2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	<b>306</b>	<b>306</b>
Курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа	-	-
Практика, в т.ч.:	<b>144</b>	<b>144</b>
учебная	72	72
производственная	72	72
Промежуточная аттестация	<b>18</b>	<b>18</b>
Всего	<b>468</b>	<b>468</b>

## 2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	Курсовой проект (работа)	Самостоятельная работа <sup>5</sup>	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ПК.2.4 ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания	<b>102</b>	<b>102</b>	<b>102</b>	102				
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ПК.2.4 ОК 01, ОК 02	Раздел 2. Управление текущей деятельностью предприятия питания	<b>102</b>	<b>102</b>	<b>102</b>	102				

<sup>5</sup> Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией.

ОК 04, ОК 05, ОК 09									
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ПК.2.4 ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 3. Контроль качества продукции и услуг предприятия питания	102	102	102	102				
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ПК.2.4 ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Учебная практика	72	72					72	
ПК 2.1. ПК 2.2. ПК.2.3 ПК.2.4 ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 09	Производственная практика	72	72						72
	Промежуточная аттестация	18							
	<b>Всего:</b>	<b>468</b>	<b>468</b>	<b>306</b>	<b>306</b>			<b>72</b>	<b>72</b>

### 2.3. Примерное содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Примерное содержание учебного материала, практических и лабораторных занятия, курсовой проект (работа)
<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания (102 часа)</b>	
<b>МДК 02.01 Организация питания на предприятии питания</b>	
<b>Тема 1.1. Особенности организации работы службы, отделов питания гостиничного комплекса.</b>	<b>Содержание</b>
	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы
	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.
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.
Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.	
<b>Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях</b>	<b>Содержание</b>
	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.	

<b>службы, отделов питания.</b>	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.
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>
	Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.
	Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.
	Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.
	Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.
	Овладение приемами подачи блюд и напитков различными стилями и методами».
	Составление нормативных и технических документов службы питания
<b>Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы, отделов питания на английском языке</b>	<b>Содержание</b>
	Организация службы рум-сервис на английском языке
	Ведение лексики. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.
	Профессиональная этика работников.
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>
	Организация питания гостей.
	Введение лексики, закрепление в упражнениях
Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текстов.	
<b>Раздел 2. Управление текущей деятельностью предприятия питания (102 часа)</b>	
<b>МДК 02.02 Г Организация обслуживания на предприятии питания</b>	
<b>Тема 2.1. Управление персоналом на предприятии питания</b>	<b>Содержание</b>
	Управление персоналом: задачи, принципы, методы, функции, сущность.
	Система управления персоналом. Цель.
	Виды управления персоналом.
	Классификация персонала как инструмент управления на предприятии питания.
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Составление характеристики персонала предприятия питания
	Определение методов совершенствования управления персоналом.
	Выявление проблем в управлении персоналом.
	Определение оценки эффективности сотрудников предприятия питания.
<b>Тема 2.2. Организация</b>	<b>Содержание</b>
	Организация службы рум-сервис на английском языке

<b>деятельности сотрудников службы питания на английском языке.</b>	Ведение лексики. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	
	Профессиональная этика работников.	
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	
	Организация питания гостей.	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	
	Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текстов.	
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b>		
<b>Раздел 3. Контроль качества продукции и услуг предприятия питания</b>		
<b>МДК 02.03 Г Контроль качества продукции и услуг предприятия питания</b>		
<b>Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания</b>	<b>Содержание</b>	
	Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.	
	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.	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	
	Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	
	Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.	
	Подготовка и организация обслуживания шведского стола.	
	Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.	
	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	
	Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.	
	Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств	
	Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.	
	<b>Тема 3.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям</b>	<b>Содержание</b>
		Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.
Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.		
Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.		
<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		

	Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.
	Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания
<b>Тема 3.3. Потребности и формирование спроса на продукцию и услуги общественного питания</b>	<b>Содержание</b>
	Понятие, сущность и особенности формирования спроса в общественном питании. Факторы, влияющие на его объем и структуру.
	Классификация видов спроса в общественном питании и их характеристика
	Информационное обеспечение изучения спроса на продукцию и услуги предприятий общественного питания
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>
	Определение видов спроса на предприятии питания и составление их характеристики.
	Определение факторов, влияющих на формирование спроса на предприятии питания
<b>Учебная практика (72 часа)</b>	
<b>Виды работ</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.</li> <li>2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.</li> <li>3. Выполнение сервировки стола к обеду.</li> <li>4. Выполнение сервировки стола к ужину.</li> <li>5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.</li> <li>6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.</li> <li>7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.</li> <li>8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара</li> <li>9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями <ul style="list-style-type: none"> <li>• Silver service</li> <li>• Банкетный сервис</li> <li>• Шведский стол</li> <li>• Gueridon Service</li> </ul> </li> <li>10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.</li> <li>11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.</li> <li>12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей.</li> <li>13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.</li> <li>14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.</li> <li>15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.</li> <li>16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.</li> <li>17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.</li> <li>18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.</li> </ol>	
<b>Производственная практика (72 часа)</b>	
<b>Виды работ</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия.</li> </ol>	

<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 плану 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> <p>22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания.</p> <p>23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания</p>
<b>Промежуточная аттестация 18 часов</b>
<b>Всего 468 часов</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей» оснащенные в соответствии с приложением ООП.

Мастерская/зона по видам работ Ресторанный сервис, оснащенная в соответствии с приложением ООП.

Базы практики, оснащенные в соответствии с приложением ООП.

#### **3.2. Учебно-методическое обеспечение**

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

##### **3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания**

1. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Э. А. Батраева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15495-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538384>

2. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 120 с. — ISBN 978-5-4488-1660-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/134189>

3. Кульнева, Н. Г. Технология продукции общественного питания. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. Г. Кульнева, В. А. Голыбин, Ю. И. Последова, В. А. Федорук. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 141 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13210-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517827>

4. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания / Т. Р. Любецкая. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 308 с. — ISBN 978-5-507-47068-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/324389>

5. Радченко, Л. А., Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Л. А. Радченко. — Москва : КноРус, 2023. — 321 с. — ISBN 978-5-406-11167-3. — URL: <https://book.ru/book/947685> — Текст : электронный.

6. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15649-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538017>

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

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоённости компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 2.1	Анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК 2.2	Подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок Хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов	
ПК 2.3	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	
ПК 2.4	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	
ОК 01	- Обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности; - соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату); - степень точности выполнения поставленных задач.	
ОК 02	- Полнота охвата информационных источников; - скорость нахождения и достоверность информации; - обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	
ОК 04	- Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; - отсутствие негативных отзывов со стороны коллег и руководства.	
ОК 05	- Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
ОК 09	- Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; - составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках	

**Рабочая программа профессионального модуля**

**«ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ  
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ»**