

Аннотация

Рабочей программы профессионального модуля

ПМ01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Код, специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Профиль: социально-экономический

Форма обучения: очная

При разработке рабочей программы учебной дисциплины в основу положены:

- 1) ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденный приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 № 1100;
- 2) Примерная образовательная программа подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 Туризм и гостеприимство, 2023 г.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none">– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	<ul style="list-style-type: none">– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;– владеть культурой межличностного общения.
Знать	<ul style="list-style-type: none">– 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.

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

1.1.1 Перечень общих компетенций

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

<i>Код</i>	<i>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</i>
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.1.3. Перечень личностных результатов

ЛР 1	Российскую гражданскую идентичность, патриотизм, уважение к своему народу, чувства ответственности перед Родиной, гордости за свой край, свою Родину, прошлое и настоящее многонационального народа России, уважение государственных символов (герб, флаг, гимн)
ЛР 2	Гражданскую позицию как активного и ответственного члена российского общества, осознающего свои конституционные права и обязанности, уважающего закон и правопорядок, обладающего чувством собственного достоинства, осознанно принимающего традиционные национальные и общечеловеческие гуманистические и демократические ценности
ЛР 3	Готовность к служению Отечеству, его защите
ЛР 4	Сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире
ЛР 5	Сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности
ЛР 6	Толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения, способность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам и другим негативным социальным явлениям
ЛР 7	Навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-

	исследовательской, проектной и других видах деятельности
ЛР 8	Нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей
ЛР 9	Готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности
ЛР 10	Эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, общественных отношений
ЛР 11	Принятие и реализацию ценностей здорового и безопасного образа жизни, потребности в физическом самосовершенствовании, занятиях спортивно-оздоровительной деятельностью, неприятие вредных привычек: курения, употребления алкоголя, наркотиков
ЛР 12	Бережное, ответственное и компетентное отношение к физическому и психологическому здоровью, как собственному, так и других людей, умение оказывать первую помощь
ЛР 13	Осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем
ЛР 14	Сформированность экологического мышления, понимания влияния социально-экономических процессов на состояние природной и социальной среды; приобретение опыта эколого-направленной деятельности
ЛР 15	Ответственное отношение к созданию семьи на основе осознанного принятия ценностей семейной жизни.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 322 часов,

из них на освоение МДК – 202 часа, в том числе МДК.01.01 – 66 часов; МДК 01.02 – 36 часов; МДК 01.03 – 34 часа и МДК.01.04 – 56 часов.

в том числе самостоятельная работа – 26 часов.

практики, в том числе, учебная практика – 72 часа;

производственная практика – 36 часа.

Текущий контроль при проведении:

- устного опроса;
- тестирования;
- защиты сообщений, презентаций, докладов и т.д.;
- лабораторных и практических работ.

Промежуточная аттестация: комплексный экзамен по МДК 01.02, МДК 01.03, МДК 01.04, диф. зачет по учебной и производственной практике, экзамен по модулю.

Аннотация

Рабочей программы профессионального модуля

ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг

Код,специальность:43.02.16 Туризм и гостеприимство

Профиль: социально-экономический

Форма обучения: очная

При разработке рабочей программы учебной дисциплины в основу положены:

3) ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденный приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 № 1100;

4) Примерная образовательная программа подготовки специалистов среднего звена 43.02.16Туризм и гостеприимство,2023г.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none">– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;– проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;– распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;– планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;– координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);– контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;– взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;– управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);– стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;– организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;– информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;– информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;– приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;– оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;– помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном
------------------	--

	<p>пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; – подготовка отчетов о своей работе за смену; – встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; – ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; – выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного; – комплекса или иного средства размещения и их хранение; – информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства; – размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; – приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы – приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; – проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; – передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; – проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием; – предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; – предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте),

- в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
 - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
 - принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
 - находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
 - предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
 - разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
 - использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
 - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;
 - осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
 - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с 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 комплекса или иного средства размещения;
 - хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
 - осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
 - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
 - осуществлять текущий аудит службы приема и размещения

	<p>гостиничного комплекса или иного средства размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – технологии организации процесса питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – гостиничный маркетинг и технологии продаж; – требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; – правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; – методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; – правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2 В	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 586 часа

Из них на освоение МДК 322 часа.

в том числе самостоятельная работа – 42 часа
практики, в том числе учебная – 108 часов;
производственная – 144 часа..

Текущий контроль при проведении:

- устного опроса;
- тестирования;
- защиты сообщений, презентаций, докладов и т.д.;
- лабораторных и практических работ.

Промежуточная аттестация: комплексный экзамен по МДК 02.01, МДК 02.02, МДК 02.03, диф. зачет по учебной и производственной практике, экзамен по модулю.

Аннотация

Рабочей программы профессионального модуля

ПМ.03 Предоставление услуг предприятия питания

Код, специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Профиль: социально-экономический

Форма обучения: очная

При разработке рабочей программы учебной дисциплины в основу положены:

- 5) ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденный приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 № 1100;
- 6) Примерная образовательная программа подготовки специалистов среднего звена 43.02.16 Туризм и гостеприимство, 2023 г.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none">– оценки материальных ресурсов предприятия питания;– оценки функциональных возможностей персонала предприятия питания;– планирования текущей деятельности предприятия питания– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания;– координации и контроля деятельности предприятия питания;– планирования потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале;– проведения вводного и текущего инструктажа сотрудников производственной службы;
------------------	--

- распределения обязанностей и определение степени ответственности сотрудников производственной службы;
- координации деятельности сотрудников производственной службы;
- контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы;
- взаимодействия со службой обслуживания и другими структурными подразделениями предприятия питания;
- управления конфликтными ситуациями в коллективе;
- реализации мер по стимулированию персонала, повышению их мотивации и лояльности
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- приема и оформления заказа на бронирование столика;
- приема и оформления заказа на продукцию на вынос и доставку;
- предоставления информации об организации питания;
- ведения учета заказанных столиков в зале организации питания;
- встречи и приветствия гостей организации питания;
- информирования гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах;
- размещения гостей за столом в зале организации питания;
- подготовки зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала;
- подготовки (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и приходных гостей;
- проверки состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность);
- подачи блюда и напитков гостям организации питания;
- сбора и использованной столовой посуды и приборов со столов;
- поддержания чистоты и порядка в зале обслуживания;
- подготовки мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета ко обслуживанию гостей;
- приготовления заготовок для напитков;
- приготовления свежих выжатых соков;
- реализации готовых к употреблению безалкогольных напитков;
- уборки использованной барной посуды со столов бара и барной стойки;
- приема, оформления и уточнения заказа гостей организации питания;
- рекомендации гостям организации питания по выбору блюда и напитков;
- передачи заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания;
- досервировки стола в соответствии с заказом гостей организации питания;
- получения блюда и напитков с кухни бара организации питания;
- подачи блюда и напитков гостям организации питания;
- замены использованной посуды, приборов и столового белья;
- оформления витрины и барной стойки;

	<ul style="list-style-type: none"> – приема, оформления и уточнения заказа на напитки и барную продукцию организации питания; – рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитка и барной продукции; – приготовления и подачи алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков; – приготовления и подачи чая, кофе; – составления документации, отчетов посредством специализированных программ; – поддержания в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного инвентаря, посуды и оборудования; – подготовки зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания; – подготовки помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях; – сервировки столов с учетом вида мероприятия; – подачи блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях; – подготовки контрольно-кассового оборудования к началу мероприятия и оформления платежей; – проведения кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – анализировать результаты деятельности производственной службы потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания; – использовать информационные технологии для ведения дел производственного и выполнения регламентов производственной службы; – контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте; – осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения; – использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования; – вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами; – презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги организации питания; – предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания; – провожать гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания; – использовать компьютерные и мобильные устройства с специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания; – оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания; – создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания;

- подавать гостям меню организации питания;
- расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания;
- подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики и, вспомогательные стойки к использованию;
- протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы специями в зале обслуживания организации питания;
- проверять качество и состояние столового белья в организации питания;
- рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания;
- укладывать использованные столовые приборы на тарелку и лоток
- размещать использованную столовую посуду и приборы на сервировочной тележке и перевозить ее;
- переносить использованную столовую посуду и приборы вручную на подносе;
- сортировать использованную столовую посуду и приборы;
- эстетично и безопасно упаковывать блюда на вынос в организации питания;
- расставлять мебель в баре, включать и настраивать к использованию оборудование бара;
- проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов;
- расставлять бутылки с напитками и барную посуду на барной стойке и витрине бара;
- сортировать столовую посуду и приборы по виду и назначению;
- подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок;
- промывать, очищать, нарезать, измельчать зелень, фрукты и ягоды;
- хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов;
- выжимать сок из цитрусовых, мягких и твердых плодов;
- порционировать, сервировать и украшать свежесжатые соки и безалкогольные напитки для подачи гостям организации питания;
- открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными напитками;
- разливать газированные и негазированные безалкогольные напитки;
- чистить, мыть и содержать в рабочем состоянии оборудование бара и барный инвентарь;
- эстетично и безопасно упаковывать напитки на вынос;
- встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях;
- соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия;
- использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия;
- выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях;

- сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи;
- пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее – р-о-стерминалами);
- проводить оформление счета для оплаты;
- применять скидки и наценки при проведении расчетов в специализированных программах;
- предоставлять счет гостям организации питания;
- принимать оплату в наличной и безналичной формах;
- оформлять возврат оформленных платежей;
- формировать кассовые отчеты в специализированных программах;
- подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей;
- использовать электронное меню, интерактивный бар;
- консультировать гостей по выбору напитка и барной продукции;
- эксплуатировать оборудование бара;
- пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию;
- заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах;
- подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции;
- осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации);
- сканировать акцизную марку посредством 2d-сканера и оформлять списание алкогольной продукции;
- осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, по р-е, краже в специализированных программах учета;
- готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли;
- готовить и подавать свежее выжатые соки;
- готовить, оформлять и подавать чай, кофе;
- подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки;
- производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей;
- разрешать конфликтные ситуации;
- производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок;
- комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных;
- продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок;
- презентовать напитки элементами бармен-шоу;
- составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре;
- ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и

	<p>контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре;</p> <ul style="list-style-type: none"> – составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков из закусок; – проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов качества и оформлению блюда и напитков; – досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; – подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; – презентовать гостям блюда и напитки при подаче; – производить операции по подготовке блюд и напитков к презентации в присутствии гостей; – порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; – разрешать конфликтные ситуации; – подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; – выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; – давать пояснения гостям по блюдам и напиткам; – консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами; – пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на блюда и напитки; – заносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания; – использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации деятельности предприятий питания; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и его психологические особенности; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии и 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 продукции на вынос и доставку;

- стандарты приема входящих звонков;
- стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры;
- этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах;
- приемы техника перемещения в ограниченном пространстве организации питания;
- правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания;
- правила подачи меню в организации питания;
- порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей;
- правила и виды расстановки мебели в зале организации питания;
- виды сервировки стола при обслуживании гостей;
- виды назначения ресторанных аксессуаров;
- характеристика столовой посуды, приборов;
- правила техника подачи блюда и напитков;
- правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей;
- способы техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов;
- правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозке на ней;
- способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе в руках;
- требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения;
- правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей;
- методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения;
- техника открывания бутылок газированными и негазированными напитками и прочих упаковок напитков;
- методы сервировки и оформления для подачи свежих и охлажденных напитков;
- правила хранения приготовленных свежих и охлажденных напитков безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования;
- виды барного оборудования и инвентаря;
- правила сочетаемости напитков и блюд;
- классификация алкогольных и безалкогольных напитков;
- ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и 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 культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания;

- правиласозданияиредактированиязаказавспециализированныхпрограммахпо приемуи оформлениюзаказов;
- порядокипроцедурапередачизаказанакухнюивбар;
- виды и способы постановки вопросов при определениипотребностейгостей;
- техникапродажипрезентацииблюдинапитков;
- правилаиочередность подачиблюдинапитков;
- требованиякачеству, температуреподачиблюдинапитков;
- правилапорционированияиподготовкиблюдинапитковкпрезентацииивприсутствии гостей;
- правилавыборастоловойпосуды,чайнойкофейнойпосуды,приборов,ресторанных аксессуаров, инвентаря;
- правилаитехникаподачикрепкихспиртных напитков;
- классификациякофевидамистепениобжарки;
- сочетаемостьчаяикофесалкогольныминапиткамиидесертами;
- правилаитехникаподачивина;
- правилаитехникаподачипива;
- правилаитехникаприготовленияиподачикокейлей;
- правилаитехникаподачикрепкихспиртныхнапитков;
- правилаитехникаприготовленияиподачичая,кофе;
- порядокиправиласоставлениядокументациипоприготовлениюкоктейлей;
- правиласозданияиредактированиязаказавспециализированных;
- программах поприемуиоформлениюзаказов;
- правилаитехниказаменыиспользованнойстоловойпосудыистоловыхприборов;
- культурапотребленияалкогольныхнапитков;
- правилаэтикетаприобслуживаниигостейвбаре;
- правилабезопаснойэксплуатациииоборудованиябара;
- видыиклассификациибаров,планировочныерешениябаров;
- правилаведенияучетно-отчетнойкассовойдокументациибара;
- нормырасходасырьяиполуфабрикатов,используемыхприприготовлении;
- напитоковизакусок,правилаучетаивыдачипродуктов;
- условиясрокихраненияпродуктовинапитковвбаре;
- методыразрешенияконфликтныхситуаций;
- техникапродажипрезентациинапитков;
- технологиинаставничестваиобучениянарабочихместах;
- виды мероприятий в организациях питания и стили ихобслуживания;
- порядокиправилаобслуживаниягостейнамероприятиях;
- правилаподготовкикпроведениюмероприятийворганизацияхпитанияивыездномобслуживании;
- правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POSтерминалов;
- правилаипорядокрасчетагостейприналичнойибезналичнойформах оплаты;
- порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности искидок для гостейорганизациипитания;
- порядокполучения,выдачиихраненияденежныхсредств;

	– правила возврата платежей.
--	------------------------------

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

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД2	Предоставление услуг предприятия питания
ПК2.1.	Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания
ПК2.2.	Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания
ПК2.3.	Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания
ПК2.4.	Контролировать качество продукции и услуг общественного питания

Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 562 часа

Из них на освоение МДК – 334 часа

В том числе самостоятельная работа – 54 часа

.практики, в том числе учебная – 108 часов;

производственная – 108 часов;

Текущий контроль при проведении:

- устного опроса;

- тестирования;
- защиты сообщений, презентаций, докладов и т.д.;
- лабораторных и практических работ.

Промежуточная аттестация: комплексный экзамен по МДК 03.01, МДК 03.02, МДК 03.03, диф. зачет по учебной и производственной практике, экзамен по модулю

Аннотация

Рабочей программы профессионального модуля

ПМ04 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих
Код, специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Профиль: социально-экономический

Форма обучения: очная

При разработке рабочей программы учебной дисциплины в основу положены:
7) ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденный приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 № 1100;
8) Примерная образовательная программа подготовки специалистов среднего звена 43.02.16Туризм и гостеприимство, 2023г.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	– по проведению уборки номерного фонда и иных средств размещения; – проведения планирования, организация и контроля работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения.
Уметь	– подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; – производить текущую уборку номерного фонда; – осуществлять экипировку номерного фонда; – производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; – вести документацию по текущей уборке номерного фонда; – производить уборку номерного фонда после выезда гостей; – вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей; – подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов; – применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде; – удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде; – осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе; – предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины; – осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен; – готовить отчеты о работе бригады горничных; – разрабатывать текущие и оперативные планы работ бригады горничных; – распределять работу между членами бригады горничных и ставить им производственные задачи; – организовывать и контролировать реализацию работ по предоставлению дополнительных услуг гостям; – обучать членов бригады на рабочих местах современным методам поддержания чистоты номерного фонда;

	<ul style="list-style-type: none"> – управлять конфликтными ситуациями в службе обслуживания номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; – организовывать и проводить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады горничных; – анализировать результаты работы бригады горничных за отчетный период и определять причины отклонений результатов работы бригады горничных от плана, анализировать жалобы гостей; – использовать компьютерные программы для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы бригады горничных.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – порядок ведения документации по текущей уборке номерного фонда; – правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; – правила обработки различных поверхностей номерного фонда; – правила подбора и использования уборочного инвентаря; – правила и методы текущей уборки номерного фонда; – процедуры выезда гостя; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; – правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; – требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; – правила уборки номерного фонда после выезда гостей; – правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда; – нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения; – нормы расхода материалов и условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда; – стандарты оказания дополнительных услуг.

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: Выполнение работ по профессии рабочего «Горничная/Портъе» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных

	ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 232 часов.

Из них на освоение МДК

- МДК – 76 часов,

- на практики:

- учебную – 72 часов,

- производственную - 72 часа.

на самостоятельную работу – 12 часов

Текущий контроль при проведении:

- устного опроса;

- тестирования;

- защиты сообщений, презентаций, докладов и т.д.;

- лабораторных и практических работ.

Промежуточная аттестация: комплексный экзамен -12 часов.

