

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ  
ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

**1.1. Область применения программы**

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

в части освоения вида профессиональной деятельности (ВПД):

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.

**1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;

– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

**уметь:**

– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);

– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;

– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

владеть культурой межличностного общения.

**знать:**

– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;

– основы трудового законодательства Российской Федерации;

– основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;

– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;

– оказывать первую помощь;

– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;

– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;

– программное обеспечение деятельности туристских организаций;

– этику делового общения;

основы делопроизводства.

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
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.
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 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы профессионального модуля

<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>	<b>Личностные результаты реализации программы воспитания</b>
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
ЛР 13	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере туризма и организации общественного питания
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми требованиями работодателя</b>	
ЛР 14	Проявляющий высокий уровень коммуникативных способностей, вступающий в конструктивное профессионально значимое взаимодействие с клиентами и демонстрирующий навыки управления конфликтными ситуациями.
ЛР 16	Знающий и демонстрирующий особенности обслуживания клиентов иностранных государств, правила международного этикета, владеющего иностранным языком в объеме, необходимом для общения с клиентами.
ЛР 17	Совершенствующий свои знания и повышающий квалификацию и профессиональное мастерство с учетом теоретической подготовки, практических навыков и умений. Готовый к саморазвитию и личностному самоопределению.
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса</b>	
ЛР 19	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда, мотивированный к освоению различных видов профессиональной деятельности.
ЛР 20	Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в рамках выбранной профессии, предприимчивый, готовый к созданию и развитию своего бизнеса.

**3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля: объем образовательной программы 320 часов,**

в том числе:

- во взаимодействии с преподавателем -180часов;
  - самостоятельной работы обучающегося - 18 часов.
  - практической подготовки, всего: 108 часов,
- их них:
- учебной практики - 72 часов
  - производственной практики – 36 часов.

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

### 1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

в части освоения вида профессиональной деятельности (ВПД):

Предоставление туроператорских и турагентских услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

### 1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

#### иметь практический опыт:

- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
  - консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
  - осуществления приема заказов от туристов;
  - проверки наличия всех реквизитов заказа;
  - идентификации вида заказа;
  - направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

#### уметь:

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
  - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
  - владеть культурой межличностного общения;
  - владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
  - владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
  - владеть методикой хранения и поиска информации;
  - вести документацию, хранение и извлечение информации;
  - пользоваться компьютерными программами бронирования туров;
  - осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
  - собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
- формировать банки данных.

#### знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- системы бронирования услуг;
- организацию работы с запросами туристов;
- требования к оформлению и учету заказов;
- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства;
- правила внутреннего трудового распорядка;

правила по охране труда и пожарной безопасности.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Предоставление туроператорских и турагентских услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа
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 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы профессионального модуля

<i>Код личностных результатов реализации программы воспитания</i>	<i>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</i>
ЛР 13	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере туризма и организации общественного питания
ЛР 14	Проявляющий высокий уровень коммуникативных способностей, вступающий в конструктивное профессионально значимое взаимодействие с клиентами и демонстрирующий навыки управления конфликтными ситуациями.
ЛР 16	Знающий и демонстрирующий особенности обслуживания клиентов иностранных государств, правила международного этикета, владеющего иностранным языком в объеме, необходимом для общения с клиентами.
ЛР 17	Совершенствующий свои знания и повышающий квалификацию и профессиональное мастерство с учетом теоретической подготовки, практических навыков и умений. Готовый к саморазвитию и личностному самоопределению.
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса</b>	
ЛР 19	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда, мотивированный к освоению различных видов профессиональной деятельности.
ЛР 20	Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в рамках выбранной профессии, предприимчивый, готовый к созданию и развитию своего бизнеса.

**3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

**объем образовательной программы 462 часа,**

в том числе:

- во взаимодействии с преподавателем – 318 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 22 часов.
- практической подготовки, всего: 108 часов,

их них:

- учебной практики - 72 часов
- производственной практики – 36 часов.

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ

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

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

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций

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

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

#### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<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 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 организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;</p> <p>приема и оформления заказа на бронирование столика;</p> <p>приема и оформления заказа на продукцию на вынос и на доставку;</p> <p>предоставления информации об организации питания;</p> <p>ведения учета заказанных столиков в зале организации питания;</p> <p>встречи и приветствия гостей в организации питания;</p> <p>информирования гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах;</p> <p>размещения гостей за столом в зале организации питания;</p> <p>подготовки зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала;</p> <p>подготовки (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей;</p> <p>проверки состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность);</p> <p>подачи блюд и напитков гостям организации питания;</p> <p>сбора использованной столовой посуды и приборов со столов;</p> <p>поддержания чистоты и порядка в зале обслуживания;подготовки мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей;</p> <p>приготовления заготовок для напитков;</p> <p>приготовления свежевыжатых соков;</p>
------------------	---

	<p>реализации готовых к употреблению безалкогольных напитков;  уборки использованной барной посуды со столов бара и барной стойки;  приема, оформления и уточнения заказа гостей организации питания;  рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков;  передачи заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания;  досервировки стола в соответствии с заказом гостей организации питания;  получения блюд и напитков с кухни и бара организации питания;  подачи блюд и напитков гостям организации питания;  замены использованной посуды, приборов и столового белья;  оформления витрины и барной стойки;  приема, оформления и уточнения заказа на напитки и барную продукцию организации питания;  рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции;  приготовления и подачи алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков;  приготовления и подачи чая, кофе;  составления документации, отчетов посредством специализированных программ;  поддержания в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, 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 принятия и оформления платежей;  проведения кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ.</p>
Уметь	<p>анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению;  осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания;  использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы;  контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте;  осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения; использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования;  вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами;  презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания;  предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания;  проводить гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания;  использовать компьютер и мобильные устройства со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания;  оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания;  создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания;  подавать гостям меню организации питания;  расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания;  подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики, вспомогательные стойки к использованию;  протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями в зале обслуживания организации питания;  проверять качество и состояние столового белья в организации питания;  рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания;  укладывать использованные столовые приборы на тарелку и лоток  размещать использованную столовую посуду и приборы на сервировочной тележке и перевозить ее;  переносить использованную столовую посуду и приборы вручную и на подносе;  сортировать использованную столовую посуду и приборы;  эстетично и безопасно упаковывать блюда на вынос в организации питания;  расставлять мебель в баре, включать и настраивать к использованию оборудование бара;  проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов;  расставлять бутылки с напитками и барную посуду на барной стойке и витрине бара;  сортировать столовую посуду и приборы по виду и назначению;  подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок;  промывать, очищать, нарезать, измельчать зелень, фрукты и ягоды;</p>

хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов;

выжимать сок из citrusовых, 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 – pos терминалами);

проводить оформление счета для оплаты;

применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах;

предоставлять счет гостям организации питания;

принимать оплату в наличной и безналичной формах;

оформлять возврат оформленных платежей;

формировать кассовые отчеты в специализированных программах;

подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей;

использовать электронное меню, интерактивный бар;

консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции;

эксплуатировать оборудование бара;

пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию;

вносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах;

подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции;

осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации);

сканировать акцизную марку посредством 2d-сканера и оформлять списание алкогольной продукции;

осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, краже в специализированных программах учета;

готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли;

готовить и подавать свежесжатые соки;

готовить, оформлять и подавать чай, кофе;

подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки;

производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей;

разрешать конфликтные ситуации;

производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок;

комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных;

продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок;

презентовать напитки с элементами бармен-шоу;

составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре;

ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре;

составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок;

проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков;

досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков;

подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков;

презентовать гостям блюда и напитки при подаче;

производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей;

порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей;

разрешать конфликтные ситуации;

	<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>вносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания;</p> <p>использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания.</p>
Знать	<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 ресторанный этикета и требования ресторанный 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>способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения;</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 свежеежатых соков и безалкогольных напитков;</p> <p>правила хранения приготовленных свежеежатых 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;          виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей;          техника продаж и презентации блюд и напитков;          правила и очередность подачи блюд и напитков;          требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;          правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей;          правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря;          правила и техника подачи крепких спиртных напитков;          классификация кофе по видам и степени обжарки;          сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами;          правила и техника подачи вина;          правила и техника подачи пива;          правила и техника приготовления и подачи коктейлей;          правила и техника подачи крепких спиртных напитков;          правила и техника приготовления и подачи чая, кофе;          порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей;          правила создания и редактирования заказа в специализированных;          программах по приему и оформлению заказов;          правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов;          культура потребления алкогольных напитков;          правила этикета при обслуживании гостей в баре;          правила безопасной эксплуатации оборудования бара;          виды и классификации баров, планировочные решения баров;          правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара;          нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении;          напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов;          условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре;          методы разрешения конфликтных ситуаций;          техника продаж и презентации напитков;          технологии наставничества и обучения на рабочих местах;          виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания;          порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях;          правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании;          правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов;          правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты;          порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания;          порядок получения, выдачи и хранения денежных средств;          правила возврата платежей.</p>
--	--

#### 1.1.4 Планируемые личностные результаты при освоении профессионального модуля.

ЛР 13	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере туризма и организации общественного питания
ЛР 14	Проявляющий высокий уровень коммуникативных способностей, вступающий в конструктивное профессионально значимое взаимодействие с клиентами и демонстрирующий навыки управления конфликтными ситуациями.
ЛР 15	Проявляющий и демонстрирующий правила ресторанного этикета при общении с потребителями (гостями), этические нормы поведения: вежливость, тактичность, доброжелательность, внимательность и предупредительность с клиентами.
ЛР 16	Знающий и демонстрирующий особенности обслуживания клиентов иностранных государств, правила международного этикета, владеющего иностранным языком в объеме, необходимом для общения с клиентами.
ЛР 17	Совершенствующий свои знания и повышающий квалификацию и профессиональное мастерство с учетом теоретической подготовки, практических навыков и умений. Готовый к саморазвитию и личностному самоопределению.
ЛР 19	Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда, мотивированный к освоению различных видов профессиональной деятельности.
ЛР 20	Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в рамках выбранной профессии, предприимчивый, готовый к созданию и развитию своего бизнеса.

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

Всего часов – 350 часов

Из них на освоение МДК – 198 часов

в том числе самостоятельная работа – 22 часов

Практическая подготовка (практики):

учебная – 72 часов

производственная – 36 часов.

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 04 Освоение профессии рабочего, должности служащего - официант-бармен**

### **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по профессиям СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности - Освоение профессии рабочего, должности служащего - официант-бармен и соответствующих профессиональных компетенций:

- ПК 4.1. Принятие заказов у гостей организации питания на блюда и напитки
- ПК 4.2. Обслуживание гостей в зале организации питания
- ПК 4.3. Обслуживание гостей в баре организации питания
- ПК 4.4. Обслуживание мероприятий в организациях питания и выездных мероприятий
- ПК 4.5. Проведение расчетов с гостями организации питания за сделанные заказы

### **1.2. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

#### **уметь:**

- 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
- Проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков
- Досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков
- Подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков
- Презентовать гостям блюда и напитки при подаче
- Производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей
- Порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей
- Разрешать конфликтные ситуации
- Подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей
- Использовать электронное меню, интерактивный бар
- Консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции
- Эксплуатировать оборудование бара
- Пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию
- Заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах
- Подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции
- Осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации)
- Сканировать акцизную марку посредством 2D-сканера и оформлять списание алкогольной продукции
- Осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, краже в специализированных программах учета
- Готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли
- Готовить и подавать свежавыжатые соки
- Готовить, оформлять и подавать чай, кофе
- Подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки
- Производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей
- Разрешать конфликтные ситуации
- Производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок
- Комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок
- Презентовать напитки с элементами бармен-шоу
- Составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре

Ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре

Составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок

Умения:

Встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях

Соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия

Использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия

Выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях

Сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи

Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее – POS терминалами)

Проводить оформление счета для оплаты

Применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах

Предоставлять счет гостям организации питания

Принимать оплату в наличной и безналичной формах

Оформлять возврат оформленных платежей

Формировать кассовые отчеты в специализированных программах

**Знать:**

Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Характеристика блюд и напитков, включенных в меню

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

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

Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания

Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

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 блюд

Правила и техника подачи вина

Правила и техника подачи пива

Правила и техника подачи коктейлей

Правила и техника подачи крепких спиртных напитков

Правила и техника подачи чая и кофе

Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов

Методы разрешения конфликтных ситуаций

Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания

Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Методы и техника обслуживания гостей за барной стойкой и столиками бара

Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, барного

оборудования и инвентаря

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  
 Порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей  
 Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов

Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов  
 Культура потребления алкогольных напитков  
 Правила этикета при обслуживании гостей в баре  
 Правила безопасной эксплуатации оборудования бара  
 Виды и классификации баров, планировочные решения баров  
 Правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара  
 Нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов

Условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре  
 Методы разрешения конфликтных ситуаций  
 Техника продаж и презентации напитков  
 Технологии наставничества и обучения на рабочих местах  
 Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания  
 Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания  
 Виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания  
 Порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях  
 Правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании  
 Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания  
 Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания  
 Порядок оформления счетов и расчета по ним с гостями организации питания  
 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. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля Освоение профессии рабочего, должности служащего - официант-бармен является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1	Принятие заказов у гостей организации питания на блюда и напитки
ПК 4.2	Обслуживание гостей в зале организации питания
ПК 4.3	Обслуживание гостей в баре организации питания
ПК 4.4.	Обслуживание мероприятий в организациях питания и выездных мероприятий
ПК 4.5	Проведение расчетов с гостями организации питания за сделанные заказы
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;

## 3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля: ПМ 04.

всего – 258 часов, в том числе:

-во взаимодействии с преподавателем – 228час., из них

-самостоятельная работа – 16 часов;

учебная практика-75 часов;

производственная практика – 36 часа.

Практическая подготовка – 108 часа