

Центросоюз Российской Федерации
Нижегородский областной союз потребительских обществ
Нижегородский экономико-технологический колледж

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Арзамас, 2024 г

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Утверждаю:

Директор колледжа

 Е.В. Смирнова

«19» апреля 2024 года

Рассмотрено на заседании ЦК

коммерческо-технологических
дисциплин

19 апреля 2024 года

Председатель ЦК

 Матвеева М.Н.

Одобрено НМС НЭТК

19 апреля 2024 года

Председатель НМС

 Щепетинщикова Н.Н.

Разработчик:

Сунцова Д.К., преподаватель НЭТК

Смирнова ТС, преподаватель НЭТК

Цапаева АА, преподаватель НЭТК

Рецензент:

Грачева О.В. преподаватель НЭТК

**1. ПАСПОРТ 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 СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимство

Перечень профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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

Перечень общих компетенций (ОК):

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.

1.2. 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:

получить практический опыт:

- производить планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
- определять цену туристических услуг и производить за них расчет

уметь:

- планировать организовывать, координировать и контролировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
- 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
- определять цену туристических услуг и производить за них расчет

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;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства.

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

в том числе:

- во взаимодействии с преподавателем – 288 часов;
- самостоятельной работы обучающегося – 18 часов.
- практической подготовки, всего – 108 часов,
их них:
 - учебной практики – 72 часов
 - производственной практики – 36 часов.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практическая подготовка		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Промежуточная аттестация	Консультация	Самостоятельная работа обучающегося		Учебная практика, часов	Производственная практика часов	
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов			Всего, часов	в т.ч., -на подготовку к экзамену			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства (МДК.01.01)	68	60	18	3	1	4				
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства (МДК.01.02)	36	28	14	3	1	4				
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства (МДК.01.03)	36	32	12			4				
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства (МДК.01.04)	64	54	16		2	8	2			
	УП.01.01 Учебная практика по координации работы служб предприятий туризма и гостеприимства	72							72		
	ПП.01.01 Производственная практика по координации работы служб предприятий туризма и гостеприимства	36								36	
	Экзамен по модулю	8			8						
	Всего:	320	174	60	14	4	20	2	72	36	

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Уч.нагрузка, час	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		68	
Тема 1.1. Организация и технология работы предприятий туризма и гостеприимства	Содержание Роль и место знаний по МДК в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Современное состояние рынка туризма и гостеприимства. Особенности управления в индустрии гостеприимства Организации в сфере туризма и гостеприимства, как объект управления: виды, внешняя и внутренняя среда, жизненный цикл организации. Организационно-правовые основы деятельности туристической организации: формы осуществления туристической деятельности, миссия и цели деятельности туристической организации, государственная регистрация, подбор и оснащение офиса, подбор и обучение персонала. Услуги размещения и питания гостей: виды услуг, классификация и типология гостиниц и предприятий питания, организация обслуживания Транспортное и экскурсионное обслуживание: транспорт как средство обеспечения туристической деятельности, виды транспортных перевозок, понятие, классификация, подготовка и организация экскурсий. Практическая работа № 1. Разработка миссии и целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства Практическая работа № 2-3. Составление схемы взаимодействия предприятий туризма и гостеприимства	2 2 2 2 2 2 2 4	1 2 2 2 2 3 3
	Содержание		

Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Функции управления в туризме и гостеприимстве: функции анализа, прогнозирования и планирования, организации, координации и коммуникации, контроля, мотивации	2	2
	Методы управления в туризме и гостеприимстве: социально-психологические, организационно-распорядительные, экономические	4	2
	Управленческое решение: задачи, этапы процесса и методы принятия управленческого решения	2	2
	Организационные структуры управления в сервисных организациях: понятие, типы, формы, принципы и методы построения ОСУ в сервисных организациях.	2	2
	Планирование деятельности организаций туризма и гостеприимства: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.	2	2
	Организация деятельности в индустрии гостеприимства на микроэкономическом уровне	4	2
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.	2	2
	Управление персоналом: основные направления работы с персоналом, критерии подбора персонала, подбор, обучение персонала, обучение работе в команде, принципы эффективного управления персоналом, оценка работы персонала	4	2
	Контроль деятельности персонала: объекты, субъекты контроля, виды контроля, процесс контроля.	2	2
	Показатели оценки эффективности деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	2
	Мотивация как функция управления организации туризма и гостеприимства	2	2
	Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.	2	2
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала.	2	2

	Практическая работа № 4. Составление графиков выхода на работу		3
	Практическая работа № 5-6. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	4	3
	Практическая работа № 7. Разработка программы формирования лояльности персонала.	2	3
	Практическая работа № 8-9. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб.	4	3
Самостоятельная работа при изучении ПМ.01 Раздела 1 Составить глоссарий по разделу 1		4	3
Консультация		1	
Промежуточная аттестация по МДК 1.1 в форме экзамена		3	
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства		36	
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание		2
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления в сфере гостеприимства . Классификация документов в сфере туризма и гостеприимства.	2	
	Общие нормы оформления документов.	2	
	Нормы оформления документов при работе с клиентом турфирмы (заявление, доверенность от родителей, в т.ч. нотариально заверенная, ксерокопии документов, договор между турагентом и клиентом, коммерческое предложение и др.)	2	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание		2
	Организационно-распорядительные документы в сфере гостеприимства. Уставы, положения и инструкции. Постановления, решения, приказы, распоряжения. Специфика их составления.	2	
	Информационно-справочные документы в сфере гостеприимства.	2	

	Справки. Докладные и объяснительные записки. Акты. Служебные письма: сопроводительное письмо, письма приглашения, информационное письмо, рекламное письмо, письма-извещения, письма-ответы, письма-отказы, письма-напоминания, гарантийные письма и т.д.		
	Практическая работа №1 -2 Составление сводной номенклатуры дел туристической фирмы	4	3
	Практическая работа № 3-4 Составление и оформление организационно-распорядительных документов туристической фирмы	4	
	Практическая работа № 5-6 Составление и оформление информационно-справочных документов туристической фирмы	4	
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание Документооборот предприятий и учреждений сферы туризма и его особенности, организация делопроизводства. Понятие документооборота и его основные этапы. Порядок обработки поступающих и отправляемых документов. Передача документов внутри организации. Учет количества документов. Сроковая картотека. Информационно-справочная работа. Правила регистрации и индексации документов. Контроль за исполнением документов. Отправка документов.	4	2
	Практическая работа № 7. Обработка поступивших и отправленных документов	2	3
Самостоятельная работа ПМ.01 Раздел 2. Составить сводную номенклатуру дел гостиницы Составить сводную номенклатуру дел ресторана		2 2	3
Консультация		1	
Промежуточная аттестация по МДК 1.2 в форме экзамена		3	
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения			
	Содержание:	36	
Тема 3.1.Этическая	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.	2	2

культура профессиональной деятельности	в	Нравственная культура общения. Профессионализм и этика.	2	2
		Понятие коммуникативной компетентности. Личное и деловое общение.	2	2
		Психология имиджа в туризме. Корпоративная философия.	2	2
		Этикет служебных взаимоотношений.	2	2
		Практическая работа №1 Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности.	2	3
		Практическая работа №2 Деловой этикет в деятельности туристского предприятия. Корпоративный стиль. Туристические бренды	2	3
		Практическая работа №3 Этикет удаленных коммуникаций.	2	3
Тема Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства клиентами	3.2. и с	Этика в ресторанном и гостиничном бизнесе	2	2
		Коммуникативные техники и технологии. Коммуникации в служебных взаимоотношениях. Телефонный разговор	2	2
		Психология споров и конфликтов в деловом общении	2	2
		Социально-психологическое взаимодействие в адаптивном туризме	2	2
		Практическая работа №4 Общение с клиентами. Ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	3
		Практическое занятие №5. Отработка диалога по выявлению пожелания клиента по направлению тура и предпочтительному типу отдыха;	2	3
		Практическое занятие №6. Документационное обеспечение делового общения. Составление деловых писем	2	3
	Дифференцированный зачет	2		
	Самостоятельная работа Разработать буклет. Проектирование пакета туристических услуг.	4	3	
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства			64	
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства				
Тема Ценообразование и ценовая политика	4.1.	Содержание		
		Механизм ценообразования в рыночной экономике. Ценообразование: цели, подходы	2	2
		Ценовая политика в индустрии гостеприимства	2	2

		Система, состав, структура цены	2	2
		Функции цены и методы ценообразования Виды цен	2	2
		Стратегии ценообразования	2	2
		Этапы формирования цены	2	2
		Затратный подход к формированию цены продукции (услуг)	2	2
		Маркетинговые методы формирования цен на продукцию (услуги)	2	2
		Особенности ценообразования в сфере услуг. Порядок назначения цены	2	2
		Ценовая эластичность спроса	2	2
		Программы лояльности, используемые предприятиями туристической индустрии по отношению к клиентам.	2	2
		Практическая работа № 1 Расчет цен продукции и услуг различными методами	2	3
		Практическая работа №2. Изучение факторов, влияющих на ценообразование предприятия гостеприимства	2	3
		Практическая работа № 3 Расчет себестоимости и цены тура	2	3
		Практическая работа № 4 Расчет себестоимости и цены гостиничных услуг	2	3
		Практическая работа № 5. Изучение видов скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2	3
Тема	4.2.	Содержание		
Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги		Технологии, формы, порядок оплаты продукции и услуг	2	2
		Правила расчета наличными способом. Правила расчета безналичным способом.	2	2
		Организация расчетов с клиентами гостиницы	2	2
		Организация расчета с клиентами в ресторанах	2	2
		Организация расчета с клиентами турагентства	2	2
		Документальное оформление оплаты услуг в сфере гостеприимства	2	2
		Порядок возврата денежных средств. Ответственность персонала за нарушение требований к оплате продукции и услуг	2	2
		Практическая работа № 6 Изучение Федерального закон «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»	2	3
		Практическая работа № 7-8 Обслуживание и расчет клиентов с применением ККТ (POS-терминала)	4	3

	Дифференцированный зачет	2	
Самостоятельная работа при изучении ПМ.01 Раздела 4,			
Разработать инструкцию по производству расчета наличным способом		3	
Разработать инструкцию по производству расчета безналичным способом		3	
На подготовку к экзамену по модулю		2	
Консультация по экзамену по модулю		2	
Учебная практика			
Виды работ			
Планирование, организация, координация и контроль текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства			
Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства			
Изучение должностных инструкций персонала турфирмы			
Составление профессиограммы персонала турфирмы			
Разработка организационной структуры управления турфирмы			
Распределение функций сотрудников в соответствии с направлениями работы служб турфирмы.			
Составление инструкций по работе с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов			
Разработка программы формирования лояльности персонала.			
Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении турфирмы			
Составление перечня показателей эффективности деятельности турфирмы			
Организация работы с документами			
Оформление документов турфирмы: приказа по основной деятельности; приказа по личному составу; решения; протокола			
Анализ коллекции писем (бланки, оформление отдельных реквизитов, ошибки в оформлении реквизитов).			
Оформление писем, докладных записок, справок и актов (по предложенным ситуациям).			
Составления пакета документов (лист бронирования, договор на оказание туристских услуг, туристская путевка, именной ваучер на туристские услуги)			
Анализ предложенной номенклатуры дел			
Составление номенклатуры дел отдела продаж турфирмы			
Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства			
Отработка навыка устного делового общения с клиентом, включая телефонные переговоры, видеосвязь (по сценарию менеджер турфирмы и клиент-актер).			
Решение конфликтных ситуаций при обслуживании клиентов			
Ценообразование и организация расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства			
		72	3

<p>Поиск туров в системе туроператора по предпочтениям клиента Составление примерную смету на тур; Определение стоимости туров с учетом скидок в соответствии с условиями с применением ПО для работы с таблицами на ПК; Организация расчета клиента за предоставленные услуги, его документальное оформление. Применение ККТ (POS-терминала) Решение ситуаций при расчете с клиентами.</p>		
<p>Производственная практика. Виды работ Организационная характеристика турфирмы Планирование, организация, координация и контроль текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Определение видов и целей деятельности турфирмы Изучение программы (плана) развития (работы) турфирмы Изучение должностных инструкций персонала турфирмы Изучение организационной структуры управления турфирмы и анализ ее эффективности Изучение распределения функций сотрудников в соответствии с направлениями работы служб турфирмы. Изучение функционала персонала турфирмы по работе с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и т.д. Изучение программы формирования лояльности персонала. Изучение функций контроля в заданном структурном подразделении турфирмы и определение его эффективности Изучение показателей эффективности деятельности турфирмы Организация работы с документами Изучение состава документов турфирмы; Анализ документационного обеспечения деятельности турфирмы. Изучение технологии работы с документами в турфирме Разработка рекомендаций по совершенствованию работы с документами для турфирмы Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства Анализ диалогов между клиентами и сотрудниками турфирмы Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами Анализ рекламаций, жалоб, претензии и разработка предложений по их регулированию Ценообразование и организация расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства Прием и оформление заявки на услуги (по телефону, факсу, Интернету) Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;</p>	36	3

Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг Осуществление и документальное оформление расчетов за предоставленные услуги с применением ККТ (POS-терминала).		
Экзамен по модулю	8	
Всего	320	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов

«Информационных технологий в профессиональной деятельности»

Оборудование учебного кабинета:

- ученические столы;
- стулья;
- ученическая доска;
- компьютерный стол;
- компьютерный стул.

Технические средства обучения:

- Персональный компьютер;
- Мультимедиа-проектор (переносной);
- Экран для проектора (переносной).

Программное обеспечение:

- ОС Windows 10 (лицензия);
- MS Office (лицензия);
- KasperskyEndpoint для бизнеса – Стартовый RussianEdition (лицензия)

«Менеджмента и управления персоналом»

Оборудование учебного кабинета:

- стул ученический
- стол ученический двухместный
- стул преподавателя
- стол преподавателя
- доска классная

Технические средства обучения:

- мультимедиа-проектор переносной
- экран для проектора переносной

«Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»

Оборудование учебного кабинета:

- персональные компьютеры;
- проектор;
- экран;
- программное обеспечение СПС «Консультант Плюс»

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска;
- учебно-методический комплекс по дисциплине. **«Экономики и бухгалтерского учета»**

Оборудование учебного кабинета::

- Стол ученический двухместный
- Стул ученический
- Стол компьютерный ученический
- Стул компьютерный ученический
- Стол для преподавателя
- Стул компьютерный для преподавателя
- Доска для мела
- Встроенный шкаф
- Шкаф
- Стенд

Технические средства обучения:

- Персональный компьютер, оснащенный оборудованием для выхода в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет
- Компьютерная клавиатура с маркировкой азбукой Брайля
- Многофункциональное устройство
- Мультимедиа проектор переносной
- Экран переносной
- Детектор валют
- ККТ (POS-терминал)

Программное обеспечение:

- Справочная правовая система Консультант+
- Операционная система Windows
- Пакет офисных программ
- Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стартовый Russian Edition. 25-49 Node 2 year Educational Renewal License
- OfficeProPlus 2010 RUS OLP NL Acdmc
- WinStrtr 7 RUS OLP NL Acdmc Legalization GetGenuine
- WinPro 7 RUS Upgrd OLP NL Acdmc

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. — Саратов : Профобразование, 2021. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-1109-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104697>
2. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалайя. — Саратов : Профобразование, 2023. — 104 с. — ISBN 978-5-4488-1658-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/134199>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Пшеничнова, Л.М. Психология общения: учебное пособие / Л.М. Пшеничнова, Г.Г. Ротарь. — Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/88432>
4. Вармунд, В. В., Документационное обеспечение управления : учебник / В. В. Вармунд. — Москва : Юстиция, 2024. — 271 с. — ISBN 978-5-406-12551-9. — URL: <https://book.ru/book/951739>. — Текст : электронный.
5. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — 3-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2024. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/139627>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
6. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93538>. — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
7. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы : учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская ; под редакцией Т. В. Зыряновой. — 3-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 162 с. — ISBN 978-5-4488-

1121-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/139636>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительные источники:

1. Логутова, Е.В. Психология делового общения. – учебное пособие для СПО / Е.В. Логутова, И.С. Якиманская, Н.Н. Биктина. — Саратов Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92154>
2. Психология общения: энциклопедический словарь / М.М. Абдуллаева, В.В. Абраменкова, С.М. Аврамченко [и др.]; под редакцией А. А. Бодалева. — 2-е изд. — Москва: Когито-Центр, 2019. — 600 с. — ISBN 978-5-89353-335-4. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/8833>
3. Документационное обеспечение управления : учебник / С. А. Глотова, А. Ю. Конькова, Ю. М. Кукарина [и др.] ; под ред. Т. А. Быковой. — Москва : КноРус, 2023. — 266 с. — ISBN 978-5-406-10334-0. — URL: <https://book.ru/book/944958> . — Текст : электронный.
4. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
5. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4.3. Условия реализации программы профессионального модуля для обучающихся – инвалидов

Для обучающихся из числа инвалидов учебные занятия проводятся с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальные особенности).

При освоении профессионального модуля обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- учебные занятия проводятся совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся;
- присутствие помощника, оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с преподавателем);
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты колледжа по вопросам обучения доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося инвалида, лица с ОВЗ продолжительность учебного занятия может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся инвалидов колледж обеспечивает выполнение следующих:

- для слепых: задания и иные материалы зачитываются ассистентом;
- для слабовидящих: задания оформляются увеличенным шрифтом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; при необходимости допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;
- для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи: обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей): письменные задания надиктовываются помощнику.

5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Осуществление планирования работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Взаимодействие с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Устный опрос Письменный опрос Тестирование Оценка практических работ Оценка результатов самостоятельной работы Экзамен по МДК Дифференцированный зачет Экзамен по модулю
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Владение технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Использование техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владение культурой межличностного общения	
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знание цен на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знание ассортимента и характеристики предлагаемых туристских услуг Использование контрольно-кассового оборудования и программно-аппаратного комплекса для приема к оплате платежных карт (POS терминалами), оформление счета для оплаты, предоставление счета клиентам, прием оплаты в наличной и безналичной формах, оформление возврата оформленных платежей	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные компетенции) общие	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Рациональность выбора и применение методов и способов решения профессиональных задач в области туризма; адекватная оценка их эффективности и качества выполнения;	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Эффективность поиска необходимой информации с использованием различных источников, включая электронные	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Рациональность организации самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное построение коммуникационных связей с обучающимися в группе, клиентами на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Эффективное использование нормативных, сопроводительных документов при решении профессиональных задач	

Центросоюз Российской Федерации
Нижегородский областной союз потребительских обществ
Нижегородский экономико-технологический колледж

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Арзамас, 2024 г

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Утверждаю:

Директор колледжа

 Е.В.Смирнова

«19» апреля 2024 года

Рассмотрено на заседании ЦК
коммерческо-технологических
дисциплин

19 апреля 2024 года

Председатель ЦК

 Матвеева М.Н.

Одобрено НМС НЭТК

19 апреля 2024 года

Председатель НМС

 Щепетинщикова Н.Н.

Разработчик:

Сунцова Д.К. - преподаватель НЭТК

Рецензент:

Грачева О.В. - преподаватель НЭТК

1. ПАСПОРТ 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.

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 16 часов.
- практической подготовки, всего: 108 часов,
их них:
- учебной практики - 72 часов
- производственной практики – 36 часов.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1.1. Тематический план профессионального модуля при очной форме обучения

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)								Практическая подготовка	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Сам. работа, часов		Консультация, час	Пром. аттестация, часов		Учебная практика, часов	Производственная практика, часов
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	всего	в т.ч на подготовку к экзамену		МК	ПМ		
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	110	104	34	-	2	-	2	2			
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	98	92	30		4	2		2			
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	138	124	34	26	10	-	2	2			
	Учебная практика	72									72	
	Производственная практика (по профилю специальности), практическая подготовка, часов	36										36
	Экзамен по модулю	8									6	8
	Всего:	462	320	98	26	16	2	4	6	8	72	36

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности		110	
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг		110	
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	24	2
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.	2	
	Понятие туроператорской деятельности.	2	
	Международное регулирование туристской деятельности.	2	
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России.	2	
	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности.	2	
	Организационно - правовые формы функционирования туроператоров.	2	
	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности.	2	
	Права и обязанности туроператора, турагента и туриста.	2	
	Единый федеральный реестр туроператоров. Финансовые гарантии.	2	
	Основные различия между туроператором и турагентом. Основные термины и понятия: турист, экскурсант, тур ресурсы, туристическая индустрия, маршрут, трансфер, аннуляция, сертификация, стандартизация.	2	
	Специфика состояния туристской отрасли в России в современных условиях.	2	
	Основные направления и перспективы развития туризма в мире и в России.	2	

	В том числе практических работ	12	3
	Практическая работа № 1-2. Анализ профиля туроператоров.	4	
	Практическая работа № 3. Изучение технологии оформления договоров.	2	
	Практическая работа № 4. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру.	2	
	Практическая работа № 5 Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором.	2	
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание	22	2
	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации. Туристские ресурсы и объекты. Выбор схемы работы в дестинации. Виды туризма.	2	
	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов. Свойства и цели турпродукта.	2	
	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов. Основные требования к туристским услугам. Условия создания оптимального турпродукта.	2	
	Основные правила и методика составления программ туров. Пакет услуг. Основные и дополнительные услуги. Поставщики услуг.	2	
	Организация размещения туристов. Услуги в месте размещения.	2	
	Организация транспортного обслуживания туристов.	2	
	Разработка программ тура для различных категорий потребителей.	2	
	Создание оптимального турпродукта. Папка тура. Работа с документами клиента.	2	
	Себестоимости проектируемого турпродукта. Расчет стоимости тура.	2	
	Подписание договора, основные требования и содержание договора.	2	
	Инструктаж, памятка, перечень документов для клиента. Ответственность менеджера перед клиентом.	2	
	В том числе практических работ	12	3
	Практическая работа № 1. Анализ ресурсов выбранной дестинации.	2	

	Практическая работа № 2. Определение базовых услуг по заданным показателям. Оптимальность обслуживания и принцип освобождения. Определение схемы размещения туристов	2	
	Практическая работа № 3. Программа обслуживания. Тематическая направленность программы. Проектирование и планирование тура.	2	
	Практическая работа № 4-5. Технологическая карта тура. Документация при разработке тура.	4	
	Практическая работа № 6. Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов.	2	
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание	22	2
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов.	2	
	Технология работы с клиентами и их обслуживание.	2	
	Виды паспортов. Визовая поддержка. Виды виз. Особенности оформления виз в некоторые страны.	2	
	Паспортно-визовые формальности. Документы ребенка при выезде за рубеж. Шенгенская виза.	2	
	Страховые формальности. Виды страхования в туризме. Факторы риска и правила безопасности в туризме.	2	
	Таможенные формальности туризма.	2	
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов и способы его повышения.	2	
	Сертификация, стандартизация. Предоставление дополнительных услуг.	2	
	Анализ проблем, возникающих во время тура и меры их устранения. Повышение безопасности в туризме.	2	
	Работа с претензиями. Виды жалоб, типичные поводы возникновения недовольства туристов, предотвращению жалоб. Правовые нормы, документальное сопровождение, сроки и порядок рассмотрения жалоб.	2	
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	2	
	В том числе практических работ	12	3

	Практическая работа № 1. Мониторинг предложений туроператоров.	2	
	Практическая работа № 2. Оформление документов для консульств. Особенности получения виз.	2	
	Практическая работа № 3. Изучение вопросов страхования в туризме.	2	
	Практическая работа № 4. Анализ систем бронирований туроператоров.	2	
	Практическая работа № 5. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	2	
	Практическая работа № 6. Работа с претензиями. Решение ситуационных задач.	2	
	Контрольная работа	2	
Самостоятельная работа по МДК 02.01 Подготовить реферат на тему: Основные направления и перспективы развития туризма в Нижегородской области		2	
Консультация по комплексному экзамену по МДК 02.01, 02.02, 02.03		2	
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности		98	
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг		98	
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Содержание	34	2
	Понятие турагентской деятельности. Сущность турагентской деятельности	2	
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом.	2	
	Международное регулирование туристской деятельности.	2	
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	2	
	Организационно - правовые формы функционирования турагентов.	2	
	Регистрация турагентства. Этапы создания туристской фирмы.	2	
	Офис туристской фирмы.	2	
	Договорные отношения между турагентом и туроператором. Структура договора.	2	
	Документация турагента, ведение туристской отчетности.	2	

	Классификация групп клиентов туристских фирм и особенности их обслуживания. Типология туристов.	2	
	Технология управления контактом. Приемы воздействия на клиента.	2	
	Исследование потребностей клиента.	2	
	Реализация тура. Правила оказания услуг по реализации. Технология реализации тура.	2	
	Договор между турагентом и туристом. Бронирование тура.	2	
	Специфика и комплексный характер туристского маркетинга. Понятие, функции и структура туристского рынка.	2	
	Сегментация туристского рынка.	2	
	Способы продвижения турпродукта.	2	
	В том числе практических работ	16	3
	Практическая работа № 1. Изучение личных и профессиональных качеств менеджера по продажам турпродукта.	2	
	Практическая работа № 2. Анализ профиля турагентов.	2	
	Практическая работа № 3. Изучение технологии оформления договоров	2	
	Практическая работа № 4. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру.	2	
	Практическая работа № 5. Изучение видов турпродуктов.	2	
	Практическая работа № 6. Разработка рекламного макета турпродукта/турагентства.	2	
	Практическая работа № 7. Исследование сегментации рынка и поведение потребителя.	2	
	Практическая работа № 8. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом.	2	
Тема 2.2.	Содержание	30	2
Коммуникационные технологии в туризме	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков.	2	
	Коммуникации в тур.организациях. Телефонный разговор.	2	
	Письменная коммуникация в сфере туризма и гостеприимства.	2	
	Понятие корпоративной культуры.	2	
	Профессиональная этика работников туроператорской компании.	2	

	Работа с информационно-справочными материалами.	2	
	Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	2	
	Системы бронирования туристских услуг.	2	
	Использование каталогов и ценовых предложений. Понятие прайс-лист.	2	
	Государственное регулирование туристской деятельности. Краткий обзор кодексов и ФЗ. Решение проблем с помощью правового регулирования.	2	
	Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме.	2	
	Качество турпродукта. Жизненный цикл.	2	
	Квалификационные требования к персоналу турфирмы.	2	
	Повышение квалификации сотрудников турагентства.	2	
	В том числе практических работ	14	3
	Практическая работа № 1. Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	2	
	Практическая работа № 2. Решение ситуаций по изученной теме.	2	
	Практическая работа № 3. Деловая игра «Основы делового общения».	2	
	Практическая работа № 4. Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	2	
	Практическая работа № 5. Решение ситуационных задач.	2	
	Практическая работа № 6. Решение ситуационных задач.	2	
	Практическая работа № 7. Решение ситуационных задач.	2	
	Самостоятельная работа по МДК 02.02: Составить должностную инструкцию менеджера турагентства	2	
	Самостоятельная работа по подготовке к экзамену по модулю МДК 02.02.	2	
	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	138	
	МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг	138	
Тема 3.1. Организация контроля качества	Содержание	30	2
	Понятие качество. Качество услуг в индустрии туризма.	2	
	Показатели качества. Показатели качества систем управления.	2	

обслуживания на предприятии	Планирование качества продукции (услуг). Организация, координация и регулирование процесса управления качеством.	2	
	Организация контроля качества обслуживания.	2	
	Политика туристского предприятия в области качества.	2	
	Обеспечение качества туристского продукта.	2	
	Особенности стандартов качества услуг в российских и зарубежных отелях.	2	
	Понятие и сущность сервиса.	2	
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма.	2	
	Методы оценки качества.	2	
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма.	2	
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг.	2	
	Анализ функционирования, системы качества со стороны руководства.	2	
	Анализ соответствия качества услуг требованиям потребителя.	2	
	Критерии качества услуг, требующие внимания туроператора по результатам проведенного исследования.	2	
	В том числе практических работ	18	3
	Практическая работа № 1. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии.	2	
	Практическая работа № 2. Определение проблем контроля качества услуг.	2	
	Практическая работа № 3. Составление комплексной системы менеджмента качества.	2	
Практическая работа № 4-5. Разработка модели качества услуги на туристическом предприятии.	4		
Практическая работа № 6-7. Определение показателей качества обслуживания при предоставлении туроператорских услуг.	4		
Практическая работа № 8-9. Определение показателей качества обслуживания при предоставлении турагентских услуг.	4		
Содержание	30	2	

Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	2	
	Основные методы оценки качества обслуживания	2	
	Особенности обеспечения качества услуг	2	
	Система оценки качества обслуживания	2	
	Формы и методы оценки качества услуг	2	
	Концепции управления качеством услуг	2	
	Характеристика качества услуг перевозок в туризме	2	
	Объекты управления качеством в индустрии гостеприимства	2	
	Характеристика качества услуг размещения	2	
	Стандарты качества обслуживания в гостиничных предприятиях	2	
	Оценка качества гостиничных услуг	2	
	Характеристика качества услуг питания	2	
	Характеристика качества услуг экскурсионного обслуживания	2	
	Стандартизация и сертификация в сфере услуг. Основные положения	4	
	Управление качеством сервиса	2	
	В том числе практических работ	16	3
	Практическая работа № 1-2. Проведение оценки эффективности предприятия	4	
	Практическая работа № 3. Составление характеристики предприятия	2	
	Практическая работа № 4. Определение показателей качества обслуживания	2	
Практическая работа № 5. Проведение оценки эффективности предоставляемых турагентских услуг.	2		
Практическая работа № 6-7. Сущностная характеристика процесса обслуживания: обслуживание, непосредственная сущность работы, атмосфера общения. Специфические особенности процесса обслуживания	4		
Практическая работа № 8. Процесс управления качеством. Принципы и подходы к достижению качества.	2		
Контрольная работа	2		

	Консультация по экзамену по модулю	2	
Самостоятельная работа по МДК 02.03			
1. Составить глоссарий по разделу 3		2	
2. Подготовить доклад и электронную презентацию на тему: Система оценки качества обслуживания		2	
3. Проанализировать качество услуг заданной турфирмы, используя электронные ресурсы. Подготовить сообщение на уроке.		2	
4. Проанализировать качество услуг заданной туроператора, используя электронные ресурсы. Подготовить сообщение на уроке.		2	
5. Проанализировать качество услуг заданной гостиницы, используя электронные ресурсы. Подготовить сообщение на уроке.		2	
Примерная тематика курсовых работ:			
1. Организация сотрудничества туроператора с поставщиками услуг.			
2. Организация обслуживания туристов в турагентстве.			
3. Организация деятельности менеджера в турагентстве.			
4. Совершенствование деятельности турфирмы по обслуживанию потребителей.			
5. Совершенствование рекламной деятельности турфирмы.			
6. Методы продвижения турпродукта и туристских услуг в деятельности турагентства.			
7. Презентация турпродукта и туристских услуг в турагентстве.			
8. Технология работы с клиентом в турагентстве.			
9. Проектирование туристского продукта.			
10. Организация работы туроператорской фирмы.			
11. Имидж (планирование, формирование, продвижение) туристского предприятия.			
12. Системы обеспечения безопасности в индустрии туризма и их эффективность.			
13. Исследование жизненного цикла продукта (услуги) предприятий индустрии туризма (на примере турфирмы).			
14. Конкурентоспособность услуг предприятий индустрии гостеприимства: понятие, факторы и модели.			
15. Проекты и программы обслуживания в области лечебно-оздоровительного туризма.			
16. Проекты и программы обслуживания в области горнолыжного туризма.			
17. Проектирование туристского продукта в области паломнического туризма.			
18. Проектирование туристского продукта в области пляжного туризма.			
19. Принципы работы туроператора и турагента в условиях франчайзинга.			
20. Выставочная деятельность туроператора.			
		26	

21. Деятельность ведущих туроператорских компаний на современном туристском рынке. 22. Организация работы туристической фирмы. 23. Особенности организации экскурсионного обслуживания . 24. Анализ качества туристских услуг фирмы.		
Консультация по экзамену по модулю	2	
Комплексный экзамен по МДК 02.01., 02.02., 02.03.	6	
Учебная практика Виды работ 1. Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской компании. 2. Изучение и анализ информации на сайтах туроператоров. 3. Изучение и характеристика турпродуктов от туроператора 4. Изучение основных и дополнительных услуг туроператора 5. Проектирование туров с учетом запросов потребителей. 6. Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. 7. Разработка тура по заданным позициям 8. Формирование технологической карты тура. 9. Разработка программы обслуживания туристов. 10. Составление агентского договора 11. Отработка техники ведения переговоров по заключению агентского договора с турагентом 12. Оформление пакета документов для тура по России 13. Оформление пакета документов для зарубежного тура 14. Решение конфликтных ситуаций 15. Ознакомление с должностными обязанностями персонала турагентской компании. 16. Изучение и анализ информации на сайтах турагентов 17. Изучение и характеристика турпродуктов от турагента 18. Изучение основных и дополнительных услуг турагента 19. Идентификация вида заказа; 20. Консультирование туристов по правилам и предмету заказа 21. Отработка техники общения с клиентом при выборе и оформлении тура 22. Отработка процесса приема заказа 23. Отработка техники бронирования тура 24. Организация обслуживания туристов в программном туризме. 25. Разработка модели системы обеспечения качества туристических услуг (для конкретного тура)	72	3

<p>26. Составление перечня требований к качеству определенных контролируемых услуг 27. Разработка анкеты для туристов о качестве их обслуживания во время путешествия; 28. Разработка анкеты для сопровождающего туристической группы о качестве их обслуживания во время путешествия; 29. Составление официального ответа на жалобу-рекламацию туриста (по предложенной ситуации)</p>		
<p>Производственная практика Виды работ 1. Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг в своем регионе 2. Формирование туристского продукта (на основе результатов исследования рынка) 3. Изучение работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; 4. Общая характеристика турагента – базы практики 5. Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); 6. Идентификация вида заказа; 7. Осуществление приема заказов от туристов; 8. Проверка наличия всех реквизитов заказа; 9. Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; 10. Корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа. 11. Изучение методов оценки качества обслуживания в компании турагента 12. Анкетирование туристов о качестве их обслуживания во время путешествия; 13. Анкетирование сопровождающего туристической группы о качестве их обслуживания во время путешествия; 14. Обработка, анализ результатов анкетирования 15. Разработка мероприятий по повышению качества предоставляемых туруслуг 16. Составление официального ответа на жалобу-рекламацию туриста (по предложенной ситуации)</p>	<p>36</p>	<p>3</p>
<p>Промежуточная аттестация (экзамен по модулю)</p>	<p>8</p>	
<p>Всего</p>	<p>462</p>	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы продаж»,

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

Стол ученический двухместный

Стул ученический

Доска учебная

Стол преподавательский

Стул преподавательский

Стол офисный

Стул офисный

Банкетки

Стол журнальный

Технические средства обучения:

Мультимедиа-проектор переносной

Экран переносной

Ноутбуки

Программное обеспечение:

ОС Windows 10

MS Office

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Косолапов, А. Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2024. — 293 с. — ISBN 978-5-406-12162-7. — URL: <https://book.ru/book/950614>. — Текст : электронный. Дополнительные источники:

Дополнительные источники:

1. Кольчугина, Т. А., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебно-методическое пособие / Т. А. Кольчугина. — Москва : КноРус, 2024. — 52 с. — ISBN 978-5-406-12096-5. — URL: <https://book.ru/book/950312> (дата обращения: 20.11.2023). — Текст : электронный.

Нормативные документы:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

4.3. Условия реализации программы профессионального модуля для обучающихся – инвалидов

Для обучающихся из числа инвалидов учебные занятия проводятся с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальные особенности).

При освоении профессионального модуля обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- учебные занятия проводятся совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся;
- присутствие помощника, оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с преподавателем);
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты колледжа по вопросам обучения доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося инвалида, лица с ОВЗ продолжительность учебного занятия может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности. В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся инвалидов колледж обеспечивает выполнение следующих:

- для слепых: задания и иные материалы зачитываются ассистентом;
- для слабовидящих: задания оформляются увеличенным шрифтом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; при необходимости допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;
- для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи: обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей): письменные задания надиктовываются помощнику.

5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Знать организацию работы с запросами туристов</p> <p>Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p>	<p>Устный опрос</p> <p>Письменный опрос</p> <p>Тестирование</p> <p>Оценка практических работ</p> <p>Оценка результатов самостоятельной работы</p> <p>Защита курсовой работы</p>
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	<p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	<p>Экзамен по МДК</p> <p>Экзамен по модулю</p>

Результаты (освоенные компетенции) общие	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью

<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных</p>	<p>обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p>	

Центросоюз РФ

Нижегородский областной союз потребительских обществ

Нижегородский экономико-технологический колледж

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ
Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

2024 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Утверждаю:
Директор колледжа
 Е.В. Смирнова
«19» апреля 2024 года

Рассмотрено на заседании ЦК
коммерческо-технологических
дисциплин
«19» апреля 2024 года
Председатель ЦК
 Матвеева М.Н.

Одобрено НМС НЭТК
« 19 » апреля 2024 года
Председатель НМС
 Щепетинщикова Н.Н.

Разработчик:

Е.А.Лезина - преподаватель НЭТК

Рецензент:

Л.П. Фадеева - преподаватель НЭТК

**1. ПАСПОРТ 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:

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

Перечень профессиональных компетенций

ПК 3.1.	Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания
ПК 3.2.	Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания
ПК 3.3.	Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания
ПК 3.4.	Контролировать качество продукции и услуг общественного питания

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт:	<ul style="list-style-type: none"> - выявления потребности в блюдах и кулинарных изделиях; - информирования гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; - рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; - приема и оформления заказа на бронирование столика; - приема и оформления заказа на продукцию на вынос и на доставку; - передачи заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; - составления меню; - оценки материальных ресурсов предприятия питания; - оценки функциональных возможностей персонала предприятия питания; - подготовки зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; - проверки состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); - сервировки столов с учетом вида мероприятия; - встречи и приветствия гостей в организации питания; - размещения гостей за столом в зале организации питания; - подготовки (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей;
--------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> -владения различными приемами обслуживания потребителей; -подачи блюд и напитков гостям организации питания; -сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; -поддержания чистоты и порядка в зале обслуживания; -замены использованной посуды, приборов и столового белья; -проведения кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ. -проверки качества продукции общественного питания -оценки качества услуг общественного питания. -применения методов изучения спроса - разработки мероприятий по стимулированию сбыта
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> -организовать приемы, оформление и выполнение заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания; -рекомендовать блюда и напитки гостям при оформлении заказа; -разрабатывать различные виды меню, в том числе план-меню структурного подразделения; -вносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания; -подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья в соответствии с типом и классом организации общественного питания, проверять их состояние; - планировать потребности в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания. -определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами. -выполнять все виды работ по подготовке залов и инвентаря организаций общественного питания к обслуживанию; -сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи; -организовать встречи, приветствия, размещения гостей, подачи меню; - организовать подачи блюд и напитков разными способами; -организовывать обслуживание потребителей при использовании специальных форм организации питания; -соблюдать личную гигиену; -использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия; -оформлять и передавать заказ на производство, в бар, в буфет; -подавать алкогольные и безалкогольные напитки, блюда различными способами; -соблюдать очередность и технику подачи блюд и напитков; -порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; -соблюдать требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; -заменять использованную посуду и приборы; -обслуживать массовые банкетные мероприятия и приемы; -обслуживать иностранных туристов; -эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания; -соблюдать правила ресторанного этикета; -производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета; -пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт -разрешать конфликтные ситуации;

	<p>-проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков;</p> <p>-проводить контроль качества продукции и услуг в общественном питании;</p> <p>- проводить контроль соблюдения санитарно-гигиенических правил при эксплуатации инвентаря, посуды и оборудования в зале, баре,</p> <p>-проводить идентификацию продукции и услуг, выявлять фальсификацию готовой продукции.</p> <p>- применять методы изучения спроса, разрабатывать методы стимулирования сбыта</p>
Знать	<p>законодательство российской федерации, регулирующее деятельность предприятий питания;</p> <p>основы организации деятельности предприятий питания;</p> <p>виды, типы и классы организаций общественного питания;</p> <p>рынок услуг общественного питания, специальные виды услуг;</p> <p>подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания;</p> <p>правила и виды расстановки мебели в зале организации питания;</p> <p>правила безопасной эксплуатации оборудования бара;</p> <p>правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря;</p> <p>правила накрытия столов скатертями, приемы полировки посуды и приборов;</p> <p>приемы складывания салфеток;</p> <p>правила личной подготовки официанта, бармена к обслуживанию;</p> <p>ассортимент, назначение, характеристику столовой посуды, приборов, стекла;</p> <p>сервировку столов, современные направления сервировки;</p> <p>обслуживание потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов;</p> <p>использование в процессе обслуживания инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования;</p> <p>виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания;</p> <p>порядок и процедуру 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>приветствие и размещение гостей за столом;</p> <p>правила оформления и передачи заказа на производство, бар, буфет;</p> <p>правила подачи меню в организации питания;</p> <p>правила и технику подачи алкогольных и безалкогольных напитков;</p> <p>способы подачи блюд;</p> <p>очередность и технику подачи блюд и напитков;</p> <p>кулинарную характеристику блюд, смешанные и горячие напитки, коктейли;</p> <p>правила сочетаемости напитков и блюд;</p> <p>правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей;</p> <p>требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков;</p> <p>способы замены использованной посуды и приборов;</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>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>правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии с гостями;</p> <p>информационное обеспечение услуг общественного питания;</p> <p>правила составления и оформления меню;</p> <p>обслуживание массовых банкетных мероприятий и приемов;</p> <p>требования к качеству, безопасности пищевых продуктов и температуре подачи блюд;</p> <p>виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей;</p> <p>основные понятия, термины и определения в области контроля качества;</p> <p>требования к качеству готовой продукции,</p> <p>методы контроля качества,</p> <p>правила отбора проб и проведения контроля качества;</p> <p>виды фальсификации готовой продукции, способы обнаружения и меры предупреждения.</p> <p>методы изучения спроса и стимулирования сбыта продукции общественного питания</p>
--	---

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего – 350 часов,

из них на освоение МДК – 198 часов

самостоятельная работа – 20 часов

Практическая подготовка – 108 часов

, в том числе:

учебная практика – 72 часа

производственная практика – 36 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы, час.	Объем образовательной программы, час.							
			Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					Промежуточная аттестация (экз), час	Самостоятельная работа	
			Обучение по МДК, в час.		Консультации, час	Практики				
			всего, часов	в т.ч. лабораторные и практические занятия, часов		Учебная	Производственная		Всего, час	в т.ч. на подготовку к экзамену
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 3.1,3.2	Раздел модуля 1. Организация питания на предприятии питания (МДК 03.01)	86	76	30	2	-	-	2	6	
ПК 3.3	Раздел модуля 2. Организация обслуживания на предприятии питания(МДК03.02)	88	78	30		-	-	2	8	
ПК 3.4	Раздел модуля 3. Контроль качества продукции и услуг предприятия питания(МДК.03.03)	60	52	10		-	-	2	6	2
ПК 3.1-3.4	Учебная и производственная практика	108	-	-	-	72	36		-	
	Экзамен по модулю	8	-					8		
	Всего:	350	206	70	2	72	36	14	20	2

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч.
1	2	3
Раздел 1. Организация питания на предприятии питания (МДК 03.01)		
Тема 1. Общественное питание в современных условиях	Содержание Основные направления развития общественного питания, состояние потребительского рынка услуг общественного питания Нормативно-правовая база деятельности предприятий общественного питания Деятельность служб предприятий питания. Сертификация услуг общественного питания. Основные формы организации труда в общественном питании	4
	Самостоятельная работа Сообщение на уроке: Оценка состояния рынка услуг общественного питания в г.Арзамас	2
Тема 2. Классификация предприятий общественного питания	Содержание Особенности производственно-торговой деятельности предприятий общественного питания Классификация предприятий общественного питания Характеристика типов предприятий общественного питания	2
	Практическая работа 1.Изучение типов действующих предприятий питания	2
	Содержание Источники снабжения и поставщики предприятий общественного питания Виды договоров, применяемых в общественном питании Организация товароснабжения и доставки продукции Материально-техническое снабжение предприятий общественного питания Приемка продовольственных товаров Организация работы складских помещений и требования к ним .Хранение и отпуск продуктов	2 2 2

	Практическая работа 2.Документальное оформление приемки и отпуска сырья	2
Тема 4 Оперативное планирование производства	Содержание	
	Оперативное планирование производства на предприятиях с полным циклом. План – меню.	2
	Виды меню	2
	Нормативная документация предприятия общественного питания	2
	Практическая работа	
	3.Изучение плана - меню	2
	4.Составление различных видов меню	2
	5-6 Разработка технологической карты	4
7.Определение потребности предприятия питания в сырье	2	
Тема 5 Материально-технические ресурсы предприятия питания	Содержание	
	Оборудование и мебель для производственных и торговых помещений. Виды, требования, правила безопасной эксплуатации	2
	Практическая работа 8.Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания	2
	9.Определение потребности предприятия питания в материально-технических ресурсах	2
Тема 6 Организация работы производственных цехов	Содержание	
	Производственная структура и ее характеристика. Основные требования к созданию. Оптимальных условий труда	2
	Организация рабочих мест производственных цехов.	2
	Самостоятельная работа Составить схему: Производственная структура ООО «Юность»	1
Тема 7 Торговые помещения	Содержание	
	Виды торговых помещений, их характеристика. Технические и санитарно-гигиенические требования к торговым помещениям. Интерьер торговых помещений	2

	Организация работы раздаточных, сервис-бара	2
	Взаимосвязь производственных и торговых помещений в соответствии с технологическим циклом и специализацией предприятия	2
	Практическая работа	
	10. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.	2
	Самостоятельная работа Составить схему планировки производственных и торговых помещений ООО Юность и сделать вывод о их рациональной взаимосвязи	2
Тема 8 Основы организации труда	Содержание	
	Содержание, значение и основные задачи рациональной организации труда Основные направления рациональной организации труда	4
	Неблагоприятные условия труда и пути их улучшения в предприятия питания	2
Тема 9 Требования к административному и производственному персоналу	Содержание	
	Классификация персонала предприятия общественного питания. Требования к административному и производственному персоналу. Трудовые функции	2
	Практическая работа	
	11. Изучение и анализ должностных инструкций персонала предприятия общественного питания	2
	12. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.	2
	13. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.	2
	Самостоятельная работа Сообщение на уроке: Состав обслуживающего персонала банкетной службы ресторана.	1
Тема 10. Потребности и формирование и стимулирование спроса на продукцию и услуги общественного питания	Содержание	
	Понятие, сущность и особенности формирования спроса в общественном питании. Факторы, влияющие на объем и структуру спроса.	2
	Классификация видов спроса в общественном питании и их характеристика. Информационное обеспечение изучения спроса на продукцию и услуги предприятий общественного питания.	2

	Методы стимулирования сбыта и продвижения продукции и услуг общественного питания. Конкурентоспособность предприятия питания	2
	Практические занятия	
	14.Определение видов спроса на предприятии питания и составление их характеристики, факторов, влияющих на формирование спроса на предприятии питания. Разработка мероприятий по стимулированию сбыта.	2
	15. Изучение порядка и документального оформления приема заказа на услуги в предприятии питания. Занесение и редактирование данных по заказу в специализированных программах организации питания;	2
	Контрольная работа	2
	Экзамен по МДК	2
	Консультация по экзамену по модулю	2
МДК 03.02 Г Организация обслуживания на предприятии питания		
Тема 1. Общая характеристика процесса обслуживания гостей в предприятии питания	Содержание	
	Услуги общественного питания: понятие, классификация, требования к услугам	2
	Специальные виды услуг и формы обслуживания	2
	Практическая работа	
	1.Изучение ГОСТ 31984-2012 "Услуги общественного питания. Общие требования"	2
	Самостоятельная работа Составить глоссарий по теме	2
Тема 2. Информационное обеспечение процесса обслуживания	Содержание Средства информации: меню, копии сертификатов, лицензии, их назначение. Требования к информации и оформлению меню. Факторы, учитывающие при составлении меню. Виды меню Способы обновления меню. Правила составления и оформления различных видов меню.	2
	Практическая работа 2.Составление различных видов меню	2
Тема 3. Организация процесса обслуживания в зале предприятия питания	<i>Подготовка к обслуживанию посетителей</i> Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Уборка помещений : виды, назначения. Расстановка мебели в залах: назначение, варианты расстановки, Получение и подготовка посуды, приборов. Столового белья, специй для сервировки столов. Накрытие столов скатертями и их замена. Сервировка и	2

оформление столов композициями из цветов, аксессуарами. Предварительная сервировка столов. Виды сервировки в зависимости от характера обслуживания. Сервировка стола для завтрака, бизнес – ланча, обеда. Подготовка персонала к обслуживанию. Требование к личной гигиене.	
<i>Порядок обслуживания.</i> Встреча гостей. Подача воды, подача хлеба, подставки для ножей, миски для ополаскивания пальцев, Подача аперитивов, представление меню. Техника приема заказа, расчет с потребителями, корректировка сервировки стола	2
<i>Особенности подачи блюд « в обнос», с предварительным порционированием на столе.</i> Особенности подачи блюд французским методом, способы, правила, особенности; особенности подачи блюд английским методом: правила, способы отличительные особенности.	2
<i>Особенности подачи горячих блюд в супнице.</i> Правила. Особенности, виды подачи супов (в супнице, бульонной чашке, порционной миске).	2
<i>Классификация приемов и банкетов.</i> Классификация, виды , отличительные особенности приемов и банкетов. Правила оформления, подачи блюд.	2
<i>Приемы обслуживания банкета с полным обслуживанием официантами</i> Понятие, назначение, характеристика. Особенности проведения и подготовки банкета с полным обслуживанием официантами..	2
<i>Приемы обслуживания банкета - Фуршет, банкета - Коктейль.</i> Определение, назначение, характеристика, особенности меню, Схемы расположения столов. Способы накрытия столов скатертями и оформление «юбкой». Виды сервировки фуршетных столов стеклом. Правила расстановки продукции сервиз – бара, холодных блюд и закусок. Порядок подачи аперитива, горячих закусок, десерта, шампанского. Правила уборки столов.	2

	<i>Приемы обслуживания банкета по типу «Шведский стол». Приемы обслуживания комбинированных банкетов.</i> Определение, назначение, характеристика, особенности меню, Схемы расположения столов. Способы накрытия столов скатертями и оформление «юбкой». Виды сервировки столов стеклом. Правила расстановки продукции сервиз – бара, холодных блюд и закусок.. Правила уборки столов.	2
	<i>Приемы обслуживания банкета с частичным обслуживанием официантами.</i> Определение, назначение, характеристика, особенности меню, Схемы расположения столов. Способы накрытия столов скатертями и оформление «юбкой». Виды сервировки столов стеклом. Правила расстановки продукции холодных блюд и закусок.. Правила уборки столов.	2
	<i>Приемы обслуживания банкета –чай, кофейного стола</i> Определение, назначение, характеристика, особенности меню, Схемы расположения столов. Способы накрытия столов скатертями и оформление «юбкой». Виды сервировки столов стеклом. Правила расстановки продукции холодных блюд и закусок.. Правила уборки столов.	2
	Практические работы	
	3.Отработка приемов накрытия столов скатертями.	2
	4.Отработка приемов свертывания салфеток	2
	5. Идентификация ассортимента столовой посуды, приборов, белья. Оформление заявки на получение посуды и белья.	2
	6. Отработка сервировки столов для завтрака, бизнес - ланча.	2
	7. Отработка фрагментов сервировки банкетных столов	2
	8.Отработка фрагментов сервировки столов для банкета - фуршет, банкета- чая.	2
	9. Отработка фрагментов сервировки «Шведского стола»	2
	10. Овладение приемами подачи холодных блюд, горячих закусок.	2
	11. Овладение приемами подачи супов, сложных банкетных блюд	
	12. Овладение приемами подачи кондитерских изделий, расчета с посетителями.	2
	13. Составление меню для банкета обеда ужина на 14-42 чел.	2
	14-15 Деловая игра «Добро пожаловать в ресторан». Сервировка, подача блюд	4
	Самостоятельная работа Оформить схемы расстановки столов для банкета	2

	Составить схему сервировки столов банкета –фуршет	2
	Оформить схему расстановки продукции на Шведском столе	2
Тема 4.Обслуживание специальных мероприятий и особо почетных гостей	Содержание Фондю. Способы подачи фондю- назначение, виды, методы сервировки. История, характеристика, особенности приготовления и обслуживания, подачи фондю. Способы сервировки столов, подбора посуды.	2
	Транширование , фламбированиеназначение, способы, виды, приемы. Виды, характеристика, методы транширования. Последовательное выполнение порционирования блюд приготовленных целиком.	2
Тема 5 Особенности организации службы питания гостиничного комплекса	Содержание	2
	Особенности обслуживания проживающих в гостинцах, Обслуживание в номерах гостиниц, современные требования к организации службы Рум – сервис. Прием заказов на обслуживание в номерах гостиниц Сервировка завтраков на подносе или сервировочной тележки. Характеристики мини – баров. Роль менеджера в организации службы Рум – сервис.	
Тема 6 Особенности организации обслуживания туристов	Виды туризма, классы обслуживания. Перечень услуг. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов. Договора на обслуживание План заезда туристов. Организация обслуживания туристов в ресторанах и кафе. Особенности питания туристов из разных стран. Режим питания, Формы обслуживания, Виды расчета. Услуги питания в пути следствия туристов.	2
Тема 7 Особенности организации обслуживания участников съездов, конференций, выездных мероприятий	Услуги по организации питания и обслуживания участников симпозиумов, конференций семинаров , совещаний. Составление меню, особенности сервировки столов, формы обслуживания, способы расчета. Характеристика современных видов услуг и формы обслуживания : экспресс столы, кофе – брейк, сырная тарелка.	2
	Кейтеринг. Понятие и виды кейтеринга. Организация кейтеринговых услуг. Варианты меню для банкета, фуршета, шведского стола, барбекю. Организация обслуживания	2
Тема 8. Особенности организации обслуживания иностранных туристов	Содержание Требования к ПП для обслуживания иностранных туристов. Формы и особенности обслуживания иностранных гостей. Виды, перечень услуг обслуживания иностранных гостей. Требования к ПП , видам сервировки столов, к подачи блюд для обслуживания иностранных гостей.	2

Тема 9 Формы обслуживания самолете, в ресторане- вагоне.	Содержание Организация обслуживания в самолетах, вагонах ресторанах.	2
Тема 10 Особенности организации социального питания	Содержание Виды, назначения. Особенности обслуживания в домах отдыха, пансионатах, учебных заведениях. Услуги по организации питания и обслуживания в домах отдыха, учебных заведениях, пансионатах. Составление меню, особенности сервировки столов, формы обслуживания, способы расчета.	2
Тема 11 Организация труда обслуживающего персонала.	Содержание Требования к конкретным должностям и профессиям обслуживающего персонала в соответствии с ГОСТ. Требование к менеджеру зала, Факторы определяющие условия и режим труда обслуживающего персонала. Роль менеджера зала в организации труда обслуживающего персонала, координации и взаимодействия работы производства, зала и вспомогательных служб.	2
	Контрольная работа	2
	Экзамен по МДК	2
МДК 03.03 Г Контроль качества продукции и услуг предприятия питания		
Тема 1. Контроль качества продукции предприятия питания	Содержание	
	Контроль качества: основные понятия, классификация, назначение и краткая характеристика отдельных видов контроля в ОП.	2
	Организация государственного и внутрифирменного контроля за качеством продукции и услуг в общественном питании.	4
	Правовая и нормативная база контроля качества.	2
	Порядок отбора проб: основные понятия, единичное изделие, упаковочная единица, товарная партия, выборка, проба, образец, навеска. Правила отбора проб от партии продукции общественного питания, отправляемой на реализацию.	2
	Порядок отбора проб для лабораторных испытаний, их упаковка, доставка в лабораторию, обеспечение сохранности. Оформление актов отбора проб, порядок их списания. Условия и сроки хранения проб в лабораторию. Подготовка проб к испытанию.	2

	Методы контроля качества продукции ОП Органолептические методы контроля: понятие разновидность.	2
	Измерительные методы контроля: понятие, разновидности, критерии выбора.	2
	Характеристика основных измерительных методов контроля. Экспресс- методы, применяемые на ПОП.	2
	Требования к качеству продукции общественного питания. Основные понятия: качество, требования к качеству, свойства и показатели, нормативные документы их устанавливающие.	2
	Идентификация продукции, виды, назначение, краткая характеристика, конечные результаты: установление соответствия или несоответствия.	2
	Фальсификация, виды, средства, способы обнаружения, последствия для предприятия общественного питания и потребителей. Ответственность за выпуск и реализацию фальсифицированной продукции.	2
	Регистрационные методы контроля: представление, возможность применения в общественном питании. Книга отзывов и предложений, назначение, использование для целей контроля. Бракеражный журнал: понятие, назначение, статус документа, порядок ведения, возможность использования для различных видов контроля.	2
	Система ХАССП: понятие, принципы, этапы разработки плана ХАССП	4
	Практические работы	
	1.Изучение порядка проведения бракеража пищи в действующем предприятии питания: состав комиссии, правила проведения, органолептическая оценка качества продукции	2
	Самостоятельная работа Составить таблицу «Требование к качеству, сроки реализации холодных блюд и закусок», «Требование к качеству, сроки реализации первых блюд» «Требование к качеству, сроки реализации горячих вторых блюд» (по выбору) Реферат: «Пути улучшения качества выпускаемой продукции и организация бракеража»	2 2
Тема 2. Контроль и качество	Содержание	

предоставления услуг потребителям	Нормативные документы и стандарты предоставления услуг высокого качества в общественном питании.	2
	Методы разрешения конфликтных ситуаций с гостями предприятия питания	2
	Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания. Контроль соблюдения санитарно-гигиенических правил при эксплуатации инвентаря, посуды и оборудования в зале, баре. Анализ эффективности обслуживания потребителей. Меры по повышению качества обслуживания.	4
	Практические работы	
	2.Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.	2
	3.Разработка критериев оценки качества обслуживания службы питания	2
	4.Оценка показателей качества обслуживания гостей в действующем предприятии питания	2
	5.Решение ситуационных задач по идентификации услуг питания предприятий разных типов	2
Контрольная работа	2	
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену по модулю	2	
Экзамен по МДК	2	
Учебная практика Виды работ 1.Изучение плана - меню 2.Составление различных видов меню 3.Разработка технологической карты 4.Определение потребности предприятия питания в мебели, оборудовании, посуды, приборов 5.Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания. 6.Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами. 7.Решение ситуаций в период приема и оформления заказа. 8.Подготовка к обслуживанию и приему гостей. 9.Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. 10.Выполнение сервировки стола к обеду. 11.Выполнение сервировки стола к ужину. 12.Корректировка сервировку стола в соответствии с подачей блюда.	72	

<p>13. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.</p> <p>14. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями (банкетный сервис, «Шведский стол»)</p> <p>15. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.</p> <p>16. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.</p> <p>17. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей.</p> <p>18. Органолептическая оценка готовой продукции</p> <p>19. Отбор проб для лабораторных испытаний, их упаковка, обеспечение сохранности.</p> <p>20. Оформление актов отбора проб, порядок их списания.</p> <p>21. Оформление бракеражного журнала:</p> <p>22. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.</p> <p>23. Контроль соблюдения санитарно-гигиенических правил при эксплуатации инвентаря, посуды и оборудования в зале, баре,</p> <p>23. Оценка конкурентоспособности продукции и услуг общественного питания, оказываемых организацией.</p>	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия.</p> <p>2. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.</p> <p>3. Ознакомление со стандартами предприятия питания.</p> <p>4. Анализ возможности организации по производству продукции общественного питания в соответствии с заказами потребителей.</p> <p>5. Ознакомление с торговыми помещениями предприятия питания и их оснащением.</p> <p>6. Ознакомление с производственными помещениями предприятия питания и их оснащением.</p> <p>5. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей предприятия питания.</p> <p>6. Изучение информационного обеспечения процесса обслуживания в организации общественного питания.</p> <p>7. Приобретение практического опыта по приему и организации выполнения заказов потребителей, занесению и редактированию данных по заказу в специализированных программах организации питания;</p> <p>8. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.</p> <p>9. Приобретение практического опыта по расчету необходимой численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.</p> <p>10. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.</p> <p>11. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.</p> <p>12. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».</p>	<p>36</p>

<p>13. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».</p> <p>14. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.</p> <p>15. Подготовка и организация работы службы Рум сервис.</p> <p>10. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.</p> <p>11. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.</p> <p>12. Отработка владения профессиональной этикой персонала службы питания.</p> <p>13.Выявление потребности потребителей продукции и услуг организации общественного питания.</p> <p>14.Участие в формировании спроса на услуги общественного питания</p> <p>15. Оценка конкурентоспособности продукции и услуг общественного питания, оказываемых организацией.</p> <p>16.Контроль соблюдения требований нормативных документов и правильность проведения измерений при отпуске продукции и оказании услуг.</p> <p>17.Изучение организации производственного контроля продукции в организациях общественного питания.</p> <p>18. Участие в проведении контроля качества продукции, услуг общественного питания, качества выполнения заказа.</p> <p>19.Анализировать эффективности обслуживания потребителей.</p> <p>20.Разработка предложений по повышению качества обслуживания.</p>	
Промежуточная аттестация (экзамен по модулю)	8
Всего	350

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены кабинеты «Основы маркетинга»; «Организация деятельности сотрудников службы питания», Лаборатория «Учебный ресторан»

Оснащение кабинета «Основы маркетинга»

Ученические столы, стулья

Ученическая доска

Видеопроектор, ноутбук, экран

Стол, стул преподавателя

Оснащение кабинета «Организация деятельности сотрудников службы питания»

Стол ученический двухместный

Стул ученический

Доска

Стол преподавателя

Стул преподавателя

Шкаф книжный

Стенды

Мультимедиа -проектор переносной

Экран переносной для проектора

Оснащение лаборатории «Учебный ресторан»

Шкаф мебельный угловой

Стол обеденный

Стулья обеденные

Комплект скатертей

Юбка банкетная

Салфетки льняные

Комплект посуды

Комплект приборов

Комплект бокалов

Чайные пары

Льдогенератор;

Кофемашина с капучинатором;

Ховоли (оборудование для варки кофе на песке);

Кофемолка;

Газовая горелка (для карамелизации);

Мультимедиа-проектор переносной

Экран переносной

3.2. Информационное обеспечение реализации программы.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Гареев, Р.Р., Организация деятельности сотрудников службы питания: учебное пособие / Р.Р. Гареев. — Москва: КноРус, 2022. — 143 с. — ISBN 978-5-406-09538-6. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/943186>

2. Еремеева, Н. Б. Контроль качества продукции и услуг общественного питания: учебное пособие для СПО / Н. Б. Еремеева. – Саратов: Профобразование, 2021. – 205 с. – ISBN 978-5-4488-1228-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/106828>

3. Радченко, Л.А., Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Л.А. Радченко. — Москва: КноРус, 2022. — 321 с. — ISBN 978-5-406-09674-1. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/943632>

4. Васюкова, А. Т., Техническое оснащение организаций питания для специальности Поварское и кондитерское дело : учебник / А. Т. Васюкова. — Москва : КноРус, 2023. — 280 с. — ISBN 978-5-406-11381-3. — URL: <https://book.ru/book/949338> — Текст : электронный.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
4. Технический регламент Таможенного союза: «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011).
5. Технический регламент Таможенного союза «Пищевая продукция в части ее маркировки» (ТР ТС 022/2011).
6. ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»
7. ГОСТ 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»
8. ГОСТ 30524-2013 «Общественное питание. Требования к персоналу»
9. ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»
10. ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения»
11. ГОСТ 31986-2012 «Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания»
12. ГОСТ 31988-2012 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания»
13. ГОСТ Р 55889-2013 «Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания»
14. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. изд. Хлебпродинформ», Москва, 1996
15. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. ч.2, изд. Хлебпродинформ», Москва, 1997
16. Сборник рецептур национальных блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания., изд. Хлебпродинформ», Москва, 1997

4. Условия реализации программы профессионального модуля для обучающихся – инвалидов

Для обучающихся из числа инвалидов учебные занятия проводятся с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальные особенности).

При освоении профессионального модуля обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- учебные занятия проводятся совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся;
- присутствие помощника, оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с преподавателем);
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты колледжа по вопросам обучения доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося инвалида, лица с ОВЗ продолжительность учебного занятия может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся инвалидов колледж обеспечивает выполнение следующих:

- для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи: обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки
ПК 3.1 Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания	Наблюдение за выполнением и оценка практических работ Защита отчетов по учебной и производственной практике Экзамен по модулю
ПК 3.2 Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания	
ПК 3.3 Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания	
ПК 3.4 Контролировать качество продукции и услуг общественного питания	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе освоения профессионального модуля
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	

Центросоюз РФ

Нижегородский областной союз потребительских обществ

Нижегородский экономико-технологический колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

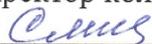
ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего

официант-бармен

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

2024 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство и профессионального стандарта Официант -
бармен

Утверждаю:
Директор колледжа
 Е.В. Смирнова
«19» апреля 2024 года

Рассмотрено на заседании ЦК
коммерческо-технологических
дисциплин
19 апреля 2024 года
Председатель ЦК
 Матвеева М.Н.

Одобрено НМС НЭТК
19 апреля 2024 года
Председатель НМС
 Щепетинщикова Н.Н.

Разработчик:

Е.А.Лезина - преподаватель НЭТК

Рецензент:

Л.П. Фадеева - преподаватель НЭТК

**1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 04 Освоение профессии рабочего, должности служащего
(официант-бармен)**

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Освоение профессии рабочего, должности служащего (официант-бармен)» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

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

Код	Наименование видов деятельности и 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

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> - приема и оформления заказа на бронирование столика; - приема и оформления заказа на продукцию на вынос и на доставку; - информирования гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; - ведения учета заказанных столиков в зале организации питания; - подготовки зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; - подготовки помещений, инвентаря для обслуживания выездных мероприятий в организациях питания; - проверки состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); - сервировки столов с учетом вида мероприятия; - встречи и приветствия гостей в организации питания; - размещения гостей за столом в зале организации питания; - рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; - передачи заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания;
-------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - подачи блюд и напитков гостям на выездных мероприятиях; - сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; - замены использованной посуды, приборов и столового белья; - поддержания чистоты и порядка в зале обслуживания; - соблюдения правил личной гигиены; - соблюдения этики ресторанного бизнеса - подготовка бара, буфета к обслуживанию посетителей; - оформления витрины и барной стойки; - приготовления заготовок для напитков и холодных закусок; - встречи гостей бара и приёма заказа; - рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции; - приготовления и подачи свежевыжатых соков; - реализации готовых к употреблению безалкогольных напитков; - приготовления и подачи алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков; - приготовления и подачи чая, кофе; - упаковки блюда на вынос в организации питания; - уборки использованной барной посуды со столов бара и барной стойки; - поддержания в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного инвентаря, посуды и оборудования; - эксплуатации оборудования для бара и буфета; - соблюдения правил личной гигиены; - соблюдения этики ресторанного бизнеса - подготовки контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей; - проведения кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> - принимать заказы на бронирование столика, на продукцию на вынос; - принимать заказы и консультировать потребителей по блюдам и напиткам в зале предприятия питания; - принимать заказы и консультировать потребителей по напиткам и продукции бара, буфета; - расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания; - проверять качество и состояние столового белья в организации питания; - накрывать столы скатертями и свертывать салфетки - проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов; - сортировать столовую посуду и приборы по виду и назначению; - протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями в зале обслуживания организации питания; - рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания; - подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики, вспомогательные стойки к использованию; - сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи;

- встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях;
- проводить гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания;
- оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания;
- подавать гостям меню организации питания;
- предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания;
- выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков;
- использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия;
- проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков;
- подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков;
- соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия;
- выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях;
- производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей;
- порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей;
- презентовать гостям блюда и напитки при подаче;
- укладывать использованные столовые приборы на тарелку и лоток
- переносить использованную столовую посуду и приборы вручную и на подносе;
- сортировать использованную столовую посуду и приборы;
- менять использованную посуду, приборы и столовое белье;
- соблюдать правила личной гигиены;
- создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания и соблюдать ресторанный этикет;
- решать конфликтные ситуации;
- подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок;
- расставлять мебель в баре, включать, настраивать к использованию эксплуатировать оборудование бара и эксплуатировать его с соблюдением правил безопасности;
- подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции;
- расставлять бутылки с напитками и барную посуду на барной стойке и витрине бара;
- составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок;
- 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;

	<ul style="list-style-type: none"> -промывать, очищать, нарезать, измельчать зелень, фрукты и ягоды; - комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок; -хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов; - подавать меню, винные и коктейльные карты, выявление спроса гостей - открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными напитками; - разливать газированные и негазированные безалкогольные напитки; - подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки; - готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли; готовить, оформлять и подавать чай, кофе; - выжимать сок из цитрусовых, мягких и твердых плодов; - готовить и подавать свежавыжатые соки; - порционировать, сервировать и украшать свежавыжатые соки и безалкогольные напитки для подачи гостям организации питания; - готовить простые закуски с соблюдением санитарных требований к процессу приготовления; -соблюдать необходимые условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре, буфете; - производить операции по подготовке напитков и холодных закусок к презентации в присутствии гостей; - презентовать напитки, в том числе с элементами бармен-шоу; - эстетично и безопасно упаковывать напитки на вынос; - разрешать конфликтные ситуации; - чистить, мыть и содержать в рабочем состоянии оборудование бара и барный инвентарь; - соблюдать правила личной гигиены -пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт -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;
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство российской федерации, регулирующее деятельность предприятий 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; – правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания; – правила подачи меню в организации питания; – порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; – правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; – виды сервировки стола при обслуживании гостей; – виды и назначение ресторанных аксессуаров;

- характеристику столовой посуды, приборов;
- правила и техника подачи блюд и напитков;
- правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей;
- способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов;
- правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней;
- способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках;
- требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения;
 - виды и классификации баров, планировочные решения баров;
- правила и последовательность подготовки бара к обслуживанию гостей;
- методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения;
- техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками;
- методы сервировки и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков;
- правила хранения приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования;
- виды барного оборудования и инвентаря;
- правила сочетаемости напитков и блюд;
- классификация алкогольных и безалкогольных напитков;
- ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и 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;
- виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей;
- техника продаж и презентации 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;
- порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей;
- 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;

	<ul style="list-style-type: none"> – 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; – 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 получения, выдачи и хранения денежных средств; – правила возврата платежей.
--	--

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего – 258 часов,

из них на освоение МДК – 118 часов

самостоятельная работа – 16 часов

Практическая подготовка – 108 часов, в том числе

учебная практика – 72 часа

производственная практика – 36 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы, час.	Объем образовательной программы, час.							
			Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					Промежуточная аттестация (экз), час	Самостоятельная работа	
			Обучение по МДК, в час.			Практики				
			всего, часов	в т.ч.		Консультации, час	Учебная	Производственная	Всего, час	в т.ч. на подготовку к экзамену
лабораторные и практические занятия, часов										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 3.1, 3.2	Раздел модуля 1. Принятие заказов и обслуживание гостей в организации питания (МДК 04.01)	72	60	26	1	-	-	3	8	-
ПК 3.3	Раздел модуля 2. Принятие заказов и обслуживание гостей в баре организации питания (МДК04.02)	70	58	28	1	-	-	3	8	-
ПК 3.1-3.4	Учебная и производственная практика	108	-	-	-	72	36		-	
	Экзамен по модулю	8	-					8		
	Всего:	258	118	54	2	72	36	14	16	-

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч.
1	2	3
Раздел 1. Принятие заказов и обслуживание гостей в организации питания (МДК 04.01)		
Тема 1. Принятие заказов у гостей организации питания на блюда и напитки	Содержание	
	Характеристика блюд и напитков, включенных в меню предприятия питания и бара. Правила сочетаемости напитков и блюд	4
	Классификация алкогольных и безалкогольных напитков Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов	2
	Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности	2
	Классификация кофе по видам и степени обжарки Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами	2
	Правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания. Виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей. Методы разрешения конфликтных ситуаций	2
	Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов Порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар	2
	Техника продаж и презентации блюд и напитков	2
	Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания	2
	Практическая работа	
1.Определение потребностей гостя и подача меню, карты вин, барной и коктейльной карты	2	

	2.Консультирование потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами	2
	Самостоятельная работа Сообщение на уроке «Правила поведения за столом»	2
	Решение конфликтных ситуация (по заданию преподавателя)	2
Тема 2. Обслуживание гостей в зале организации питания	Содержание	
	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	2
	Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря, проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность)	4
	Подготовка подносов, сервировочных тележек, подсобных столиков, вспомогательных стоек к использованию. Общие правила сервировки стола	2
	Правила подачи холодных и горячих закусок, супов и горячих вторых блюд, сладких блюд, фруктов, кондитерских изделий	2
	Правила и техника подачи вина, пива, коктейлей, крепких спиртных напитков, чая и кофе	2
	Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов	2
	Практическая работа	
	3.Отработка приемов накрытия столов скатертями.	2
	4.Отработка приемов свертывания салфеток	2
	5-6-7 Отработка сервировки столов, подготовки подносов, сервировочных тележек, подсобных столиков, вспомогательных стоек к использованию.	6
	8-9 Отработка приемов подачи блюд и напитков с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков	4
	10.Презентация гостям блюд и напитков при подаче	2
11-12-13.Отработка операций по подготовке блюд и напитков к презентации в присутствии гостей. Порционирование и доведение до готовности блюда в присутствии потребителей	6	

	Контрольная работа	2
	Самостоятельная работа	
	Составить схему «Элементы обслуживания гостей в ресторане»	2
	Подготовить сообщение и презентацию «Сервировка тематического стола»(по выбору)	2
	Экзамен по МДК 04.01	3
МДК 04.02 Принятие заказов и обслуживание гостей в баре организации питания		
Тема 1. Обслуживание гостей в баре организации питания	Содержание	
	Общие сведения о барах. Стили баров. .Виды и классификации баров, планировочные решения баров	2
	Оборудование для баров, барная мебель, барная посуда, инвентарь бара	4
	Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, барного оборудования и инвентаря.	2
	Классификация барных напитков. Характеристика меню, карт вин и коктейлей бара	2
	Правила приготовления, хранения и техника разлива напитков в баре	2
	Классификация холодных блюд и закусок	2
	Технология приготовления и хранения простых закусок и десертов.	2
	Методы и техника обслуживания гостей за барной стойкой и столиками бара	2
	Особенности, правила и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков в баре. Упаковка блюд и напитков на вынос	2
	Культура потребления алкогольных напитков. Правила этикета при обслуживании гостей в баре	2
	Практическая работа	
	1.Изучение требований к персоналу бара	2
	2.Изучение правил безопасной эксплуатации оборудования бара	2
	3.Составление различных видов карт вин и коктейльных карт.	2
	4.Отработка приемов подачи карты вин, барной и коктейльной карты в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей, консультирования гостей по выбору напитков и барной продукции	2
5.Отработка правил эксплуатации оборудования бара	2	

	6.Отработка операций по подготовке барной стойки и барных столиков для подачи напитков и барной продукции	2
	7. Приготовление заготовок для напитков. Приготовление , оформление, презентация алкогольных и безалкогольных коктейлей.	2
	8. Приготовление , презентация и подача свежевыжатых соков, чая, кофе	2
	9. Подача и презентация вина, пива, крепких спиртных напитков	2
	10-11-12.Приготовление подача холодных блюд и закусок, сладких блюд. Упаковка на вынос.	6
	Самостоятельная работа Составить схему «Элементы обслуживания гостей в баре»	2
	Подготовить сообщение и презентацию коктейлей Whitelady – Белая леди, Спритц (безалкогольный), Джин тоник, Голубая лагуна	2
	Подготовить сообщение и презентацию кофейных коктейлей Белый русский, Черный русский, Шмель, Ирландский кофе, Холодный кофе аршат	2
	Подготовить сообщение и презентацию «Мой авторский чайные напиток»	2
Тема 2.2 Обслуживание мероприятий в организациях питания и выездных мероприятий	Содержание	
	Виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания Порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях	2
	Правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания	2
Тема 2.3. Проведение расчетов с гостями организации питания за сделанные заказы	Содержание	
	1.Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие порядок расчетов в предприятии питания. Порядок оформления счетов и расчета по ним с гостями организации питания	2
	2.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
	Практическая работа	

	13-14.Отработка расчетных операций на контрольно-кассовом оборудовании	4
	Экзамен по МДК 04.02	3
Учебная практика		72
Виды работ		
<ul style="list-style-type: none"> - приём заказа на бронирование столика - прием заказа и консультирование потребителей по напиткам и продукции бара, буфета; - прием заказа на продукцию на вынос; - приём заказа консультирование потребителей по блюдам и напиткам в зале предприятия питания; - подготовка зала и сервировка столов для обслуживания в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях, в том числе выездных; - проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность) -подготовка подносов, сервировочных тележек, подсобных столиков, вспомогательных стоек к использованию - обслуживание потребителей организаций общественного питания в обычном режиме и на различных массовых банкетных мероприятиях; - консультирование гостей по составу и методам приготовления блюд, рекомендации по выбору вин, крепких спиртных и прочих напитков, их сочетаемости с блюдами; - подача блюд и напитков гостям различными способами; - соблюдение требований к безопасности готовой продукции и техники безопасности в процессе обслуживания потребителей; - соблюдение правил ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, размещении гостей за столом, обслуживании и прощании с гостями; - соблюдение личной гигиены. - подготовка бара, буфета к обслуживанию; - подача меню, винных и коктейльных карт, выявление спроса гостей - обслуживание потребителей за барной стойкой, буфетом алкогольными и безалкогольными напитками и прочей продукцией бара, буфета в обычном режиме и на различных массовых банкетных мероприятиях, в том числе выездных; - приготовление чая, кофе смешанных напитков, алкогольных и безалкогольных коктейлей, с использованием необходимых методов приготовления и оформления; - приготовление простых закусок, соблюдение санитарных требований к процессу приготовления; - соблюдение необходимых условий и сроков хранения продуктов и напитков в баре, буфете; - эксплуатация в процессе работы оборудования бара, буфета с соблюдением требований охраны труда и санитарных норм и правил; - соблюдение правил профессионального этикета; 		

<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение правил личной гигиены. - пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт - проводить расчет потребителей 	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ознакомление и изучение режима работы предприятия. - изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. - ознакомление с торговыми помещениями предприятия питания и их оснащением. - ознакомление с производственными помещениями предприятия питания и их оснащением. - ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей предприятия питания. - изучение информационного обеспечения процесса обслуживания в организации общественного питания - прием, оформление заказа на продукцию и услуги организаций общественного питания; - рекомендация блюд и напитков гостям при оформлении заказов; - выполнение всех видов работ по подготовке залов организаций общественного питания к обслуживанию в обычном режиме; - подготовка оборудования и инвентаря к обслуживанию выездных мероприятий; - встреча, приветствие, размещение гостей организаций общественного питания за столом, подача меню; - подача к столу заказанных блюд и напитков разными способами; - обслуживание потребителей при использовании различных форм организации питания; - подготовка бара, буфета к обслуживанию; - встреча гостей бара и приема заказа; - обслуживание потребителей алкогольными и прочими напитками; - приготовление и подача горячих напитков; - приготовление и подача смешанных напитков и коктейлей; - приготовление и подача простых закусок. - расчет за оказанную услугу с использованием контрольно-кассовой техники 	36
<p>Консультации</p>	2
<p>Промежуточная аттестация – экзамен по модулю</p>	8
<p>Всего</p>	258

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрена Лаборатория «Учебный ресторан»

Стол ученический двухместный
Стул ученический
Доска
Стол преподавателя
Стул преподавателя
Шкаф книжный
Стенды
Мультимедиа -проектор переносной
Экран переносной для проектора
Оснащение лаборатории «Учебный ресторан»
Шкаф мебельный угловой
Стол обеденный
Стулья обеденные
Барная стойка
Комплект скатертей
Юбка банкетная
Салфетки льняные
Комплект посуды
Комплект приборов
Комплект бокалов
Чайные пары
Льдогенератор;
Кофемашина с капучинатором;
Ховоли (оборудование для варки кофе на песке);
Кофемолка;
Газовая горелка (для карамелизации);
Мультимедиа-проектор переносной
Экран переносной

3.2. Информационное обеспечение реализации программы.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Гареев, Р. Р., Организация деятельности сотрудников службы питания : учебное пособие / Р. Р. Гареев. — Москва : КноРус, 2024. — 143 с. — ISBN 978-5-406-12015-6. — URL: <https://book.ru/book/950243> (дата обращения: 27.11.2023). — Текст : электронный.

2. Васюкова, А. Т., Организация обслуживания для специальности Поварское и кондитерское дело : учебник / А. Т. Васюкова. — Москва : КноРус, 2023. — 402 с. — ISBN 978-5-406-11604-3. — URL: <https://book.ru/book/949312> (дата обращения: 27.11.2023). — Текст : электронный.

3. 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> (дата обращения: 27.11.2023). — Текст : электронный.

4. Васюкова, А. Т., Техническое оснащение организаций питания для специальности Поварское и кондитерское дело : учебник / А. Т. Васюкова. — Москва : КноРус, 2023. — 280 с. — ISBN 978-5-406-11381-3. — URL: <https://book.ru/book/949338> — Текст : электронный.

3.2.2. Дополнительные источники

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

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

3. ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»

- 4.ГОСТ 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»
- 5.ГОСТ 30524-2013 «Общественное питание. Требования к персоналу»
- 6.ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»
7. ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения»
- 8.ГОСТ 31986-2012 «Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания»
- 9.ГОСТ 31988-2012 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания»
10. ГОСТ Р 55889-2013 «Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания»
- 11.Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. изд. Хлебпродинформ», Москва, 1996
- 12.Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. ч.2, изд. Хлебпродинформ», Москва, 1997
- 13.Сборник рецептов национальных блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания., изд. Хлебпродинформ», Москва, 1997

4. Условия реализации программы профессионального модуля для обучающихся – инвалидов

Для обучающихся из числа инвалидов учебные занятия проводятся с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее – индивидуальные особенности).

При освоении профессионального модуля обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- учебные занятия проводятся совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся;
- присутствие помощника, оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с преподавателем);
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты колледжа по вопросам обучения доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающегося инвалида, лица с ОВЗ продолжительность учебного занятия может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся инвалидов колледж обеспечивает выполнение следующих:

- для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи: обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки
ПК 4.1 Принятие заказов у гостей организации питания на блюда и напитки	Наблюдение за выполнением и оценка практических работ Защита отчетов по учебной и
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	производственной практике Экзамен по модулю
ПК 4.5.Проведение расчетов с гостями организации питания за сделанные заказы	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающихся в процессе освоения профессионального модуля
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	