

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБОУ СПО «СТЭТ»



~~В.Г. Арвеладзе~~

2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб  
предприятий туризма и гостеприимства**

название модуля

2023 г.

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

код

наименование профессии (специальности)

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное  
учреждение профессионального образования города Севастополя  
«Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчики:

Колпакова Валерия Анатольевна, преподаватель

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Тарасова Ольга Николаевна, преподаватель

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Григоренко Лариса Борисовна, преподаватель

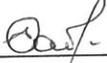
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Савка Елена Анатольевна, преподаватель

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Согласовано на заседании цикловой комиссии дисциплин туризма и  
гостиничного сервиса

Протокол № 6 от «02» 02 2023 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.М. Сабадаш

подпись

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	24

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и  
гостеприимства  
*наименование модуля*

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

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО  
43.02.10 Туризм и гостеприимство  
*код наименование профессии (специальности)*

## ***1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля***

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

Код	Профессиональные компетенции
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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> <li>– координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>– осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>– выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов;</li> <li>– использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>– осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.</li> </ul>
уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li> <li>– владеть методикой хранения и поиска информации;</li> <li>– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li> <li>– владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;</li> <li>– собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>– формировать банки данных;</li> <li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть культурой межличностного общения.</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>– основы трудового законодательства российской федерации;</li> <li>– основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>– теории мотивации персонала и его психологические особенности;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>– оказывать первую помощь;</li> <li>– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства.</li> </ul>

### 1.2.1. Перечень общих компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Общие и профессиональные компетенции, указанные во ФГОС СПО и данной рабочей программе, могут быть дополнены в рабочей программе профессионального модуля на основе:

- анализа требований соответствующих профессиональных стандартов;
- анализа актуального состояния и перспектив развития регионального рынка труда;
- обсуждения с заинтересованными работодателями.

### 1.3. Личностные результаты обучающихся

*Из перечисленных нужно выбрать те, которые вы будете реализовывать во время учебных занятий*

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации Программы воспитания
<b>Портрет выпускника ГБПОУПО «СТЭТ»</b>	
Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	<b>ЛР 5</b>
Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	<b>ЛР 6</b>
Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением	<b>ЛР 7</b>
Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	<b>ЛР 9</b>
Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	<b>ЛР 10</b>
Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	<b>ЛР 11</b>
Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	<b>ЛР 12</b>
Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	<b>ЛР 13</b>
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	<b>ЛР 14</b>
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	<b>ЛР 18</b>
<b>Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	<b>ЛР 21</b>
Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости, способный принести пользу региону проживания	<b>ЛР 24</b>

<b>Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	<b>ЛР 25</b>
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	<b>ЛР 27</b>
Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	<b>ЛР 28</b>
Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	<b>ЛР 30</b>
Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	<b>ЛР 32</b>
Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	<b>ЛР 33</b>

#### **1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов 282 часа

Из них на освоение:

МДК 01.01 – 36 часов;

МДК 01.02 – 66 часов;

МДК 01.03 – 28 часов;

МДК 01.04 – 66 часов.

на практики, в том числе учебную - 36 часов;

производственную – 36 часов.

самостоятельная работа -

## 2. Структура и содержание профессионального модуля

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля**	Суммарный объем нагрузки, час.	Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Учебная	Производственная	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 09 ЛР05 - ЛР07, ЛР09 - ЛР14, ЛР18, ЛР21, ЛР24, ЛР25, ЛР27, ЛР 28, ЛР 30, ЛР32, ЛР33	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	54	36	24		36	36	-
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 09 ЛР05 - ЛР07, ЛР09 - ЛР14, ЛР18, ЛР21, ЛР24, ЛР25, ЛР27, ЛР 28, ЛР 30, ЛР32, ЛР33	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	84	66	44				-
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 09 ЛР05 - ЛР07, ЛР09 - ЛР14, ЛР18, ЛР21, ЛР24, ЛР25, ЛР27, ЛР 28, ЛР 30, ЛР32, ЛР33	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	46	28	18				-
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 09 ЛР05 - ЛР07, ЛР09 - ЛР14, ЛР18, ЛР21, ЛР24, ЛР25, ЛР27, ЛР 28, ЛР 30, ЛР32, ЛР33	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	84	66	44				-
	Промежуточная аттестация	14					14	
	<b>Всего:</b>	<b>282</b>				<b>36</b>	<b>36</b>	

## 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, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
<b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		
<b>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		
<b>Тема 1.1.</b> Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>
	1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.	1
	<b>Тематика учебных занятий</b>	<b>2</b>
	1. Лекция. «Сотрудники служб: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, функции. Организация рабочего места».	2
<b>Тема 1.2.</b> Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>
	1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.	2
	<b>Тематика учебных занятий</b>	<b>34</b>
	1. Лекция «Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.»	2

2. Лекция «Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии, роль. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале».	2
3. Лекция «Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда. Сущность и виды нормирования труда».	2
4. Лекция «Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации труда. Мотивационный процесс».	2
5. Лекция «Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления».	2
6. Практическое занятие 1. «Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения».	2
7. Практическое занятие 2. «Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь».	2
8. Практическое занятие 3. «Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива»	2
9. Практическое занятие 4. «Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».	2
10. Практическое занятие 5. «Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства»	2
11. Практическое занятие 6. «Составление графиков выхода на работу»	2
12. Практическое занятие 7. «Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения»	2
13. Практическое занятие 8. «Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду»	2
14. Практическое занятие 9. «Разработка программы формирования лояльности персонала»	2
15. Практическое занятие 10. «Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении»	2
16. Практическое занятие 11. «Оценка эффективности работы служб»	2
17. Практическое занятие 12. «Документальное оформление итогов контроля»	2

<b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			
<b>МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства</b>			<b>66</b>
<b>Тема 2.1 Понятие документа, его свойства и функции</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>4</b>
	1. Исходные понятия делопроизводства.	2	
	2. Понятие, цели, задачи и принципы.	2	
	3. Становление делопроизводства в России.	2	
	4. Функции документа.	2	
	5. Классификация управленческих документов.	2	
	<b>Тематика учебных занятий</b>		<b>4</b>
1. Лекция. «Исходные понятия документационного обеспечения управления»		2	
2. Практическое занятие 1. «Составление сравнительной таблицы «Становление делопроизводства в России»		2	
<b>Тема 2.2 Системы документации в организации</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>2</b>
	1. Общероссийский системы документации	2	
	2. Унифицированные системы управленческой документации	2	
	3. Функциональные внутриучрежденческие подсистемы документации	2	
	4. Табель форм применяемые документов	2	
	<b>Тематика учебных занятий</b>		<b>2</b>
1. Лекция. «Нормативно-правовое обеспечение российского делопроизводства. Унификация и стандартизация»		2	
<b>Тема 2.3 Реквизиты и бланки документов</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>8</b>
	1. Состав и схемы расположения реквизитов	2	
	2. Бланки документов и их виды	2	
	3. Оформление реквизитов организационно-распорядительных документов	2	
	4. Требования к изготовлению, учету и хранению гербовых бланков	2	
	5. Нормы и требования к размещению реквизитов	2	
	<b>Тематика учебных занятий</b>		<b>8</b>
1. Лекция «Реквизиты документа. ГОСТ Р 7.0.97-2016»		2	

	2. Лекция «Значение реквизитов и правила их оформления»	2	
	3. Лекция «Бланки документов и их виды»	2	
	4. Практическое занятие 2. «Разработка общего бланка и бланка письма»	2	
<b>Тема 2.4 Требования к оформлению организационно-распорядительных документов</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>28</b>
	1. Организационно-правовые документы: назначение, состав, требования к составлению и оформлению	2	
	2. Распорядительные документы: назначение, состав, требования к составлению и оформлению	2	
	3. Информационно-справочная документация: назначение, состав, требования к составлению и оформлению	2	
	4. Служебное письмо: назначение, состав, требования к составлению и оформлению	2	
	<b>Тематика учебных занятий</b>		<b>28</b>
	1. Лекция. «Оформление организационно-правовых документов»		2
	2. Лекция. «Оформление распорядительных документов»		2
	3. Лекция. «Оформление информационно-справочных документов»		2
	4. Практическое занятие 3. «Составление и оформление организационно-правовых документов (положение, должностная инструкция)»		2
	5. Практическое занятие 4. «Составление и оформление организационно-правовых документов (штатное расписание, структура и штатная численность)»		2
6. Практическое занятие 5. «Составление и оформление распорядительных документов (постановление, решение)»		2	
7. Практическое занятие 6. «Составление и оформление распорядительных документов (указание, распоряжение, приказ)»		2	
8. Практическое занятие 7. «Составление и оформление информационно-справочных документов (докладная записка, объяснительная записка, служебная записка)»		2	
9. Практическое занятие 8. «Составление и оформление информационно-справочных документов (акт, протокол)»		2	
10. Практическое занятие 9. «Составление и оформление информационно-справочных документов (характеристика, справка)»		2	
11. Практическое занятие 10. «Составление и оформление информационно-справочных документов (телеграмма, телефонограмма, факсограмма, перечень)»		2	

	12. Практическое занятие 11. «Составление и оформление служебных писем (сопроводительные письма, письмо-предложение, письмо-запрос)»	2	
	13. Практическое занятие 12. «Составление и оформление служебных писем (письмо-требование, письмо-напоминание, письмо-приглашение)»	2	
	14. Практическое занятие 13. «Составление и оформление служебных писем (письмо-извещение, гарантийное письмо, письмо-подтверждение)»	2	
<b>Тема 2.7</b> <b>Документация по трудовым отношениям</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>12</b>
	1. Общие сведения о документации по личному составу	2	
	2. Документы о приеме на работу	2	
	3. Заключение трудового договора	2	
	4. Формирование личного дела	2	
	<b>Тематика учебных занятий</b>		<b>12</b>
	1. Лекция. «Правила оформления кадровых документов»		2
	2. Практическое занятие 14. «Составление и оформление автобиографии и резюме»		2
	3. Практическое занятие 15. «Составление и оформление документации о приеме на работу, об увольнении с работы»		2
	4. Практическое занятие 16. «Формирование личного дела»		2
	5. Практическое занятие 17. «Оформление трудового договора»		2
	6. Практическое занятие 18. «Составление и оформление приказов по личному составу»		2
<b>Тема 2.6</b> <b>Документооборот и формы его организации</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>8</b>
	1. Организация документооборота	2	
	2. Формы организации работы с документами	2	
	3. Работа с конфиденциальными документами	2	
	4. Работа с обращениями граждан в органы власти	2	
	5. Требования к регистрации	2	
	6. Контроль исполнения документов	2	
	7. Номенклатура дел организации	2	
	8. Экспертиза ценности документов	2	
	9. Хранение документов	2	

	<b>Тематика учебных занятий</b>		<b>8</b>	
	1. Лекция. «Документооборот и формы его организации»		2	
	2. Практическое занятие 19. «Изучение порядка обработки, регистрации и индексирования входящих, исходящих и внутренних документов»		2	
	3. Практическое занятие 20. «Изучение и закрепление правил формирования дел и систематизации документов»		2	
	4. Практическое занятие 21. «Составление и оформление номенклатуры дел»		2	
<b>Тема 2.7 Компьютерные технологии делопроизводства</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>4</b>	
	1. Автоматизированные технологии работы с документами			2
	2. Основные понятия информационных технологий и их развитие			2
	3. Программные средства автоматизированного рабочего места			2
	4. Нормативное регулирование (сертификация) систем управления документами и систем электронного документооборота			2
	<b>Тематика учебных занятий</b>			<b>4</b>
	1. Лекция. «Компьютерные технологии делопроизводства»			2
	2. Практическое занятие 22. «Изучение современного офисного оборудования. Передача информации при помощи средств телекоммуникации»			2
<b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			<b>28</b>	
<b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>			<b>28</b>	
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>10</b>	
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения			2
	2. Понятие этикета. Культура поведения в общественных местах.		2	
	<b>Тематика учебных занятий</b>			<b>10</b>
	1. Лекция «Понятие этики и морали. Категории этики. Моральные принципы и нормы общества».			2
	2. Лекция «Общее понятие этикета. Культура поведения в общественных местах».			2
	3. Практическое занятие 1. «Эссе «Мои моральные принципы».			2
	4. Практическое занятие 2. «Деловая игра «Празднование дня рождения в ресторане»			2
5. Практическое занятие 3. «Деловая игра «Конфликт в общественном месте».			2	

<b>Тема 3.2</b> Деловой этикет в профессиональной деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>18</b>
	1. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Речевая культура. Этикет телефонных переговоров. Эпистолярный стиль.	2	
	2. Стандарты общения с потребителем. Решение конфликтных ситуаций с клиентами. Культура взаимоотношения в коллективе и с внешними организациями.	2	
	<b>Тематика учебных занятий</b>		<b>18</b>
	1. Лекция «Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Речевая культура. Этикет телефонных переговоров. Эпистолярный стиль».		2
	2. Лекция «Стандарты общения с потребителем. Решение конфликтных ситуаций».		2
	3. Лекция «Культура взаимоотношения в коллективе и с внешними организациями.»		2
	4. Практическое занятие 4. «Деловая игра «Телефонный разговор»		2
	5. Практическое занятие 5. «Составление алгоритма действий в случае конфликтной ситуации с гостем»		2
	6. Практическое занятие 6. «Решение задач по преодолению конфликтной ситуации в коллективе»		2
7. Практическое занятие 7. «Составление делового письма на заданную тему».		2	
8. Практическое занятие 8. «Деловая игра «Конфликт с гостем»		2	
9. Практическое занятие 9. «Составление диалогов с гостем и между сотрудниками»		2	
<b>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			
<b>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>			<b>66/44</b>
<b>Тема 4.1.</b> <b>Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	
	1. Понятие цены, тарифа, ценообразования. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	
	<b>Тематика учебных занятий</b>		<b>42</b>
1. Лекция. Ценообразование: расчет цены услуг.		2	

2. Лекция. Методы расчета цены туристских услуг, оптимизация цены.	2
3. Лекция. Управление доходами (revenue management).	2
4. Лекция. Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
5. Лекция. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Освоение методики изменения цены на гостиничные продукты и услуги (бонусы, скидки, поощрительные программы).	2
6. Лекция. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
7. Практическое занятие 1. «Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия».	2
8. Практическое занятие 2. «Анализ себестоимости услуг (затрат) гостиничного хозяйства».	2
9. Практическое занятие 3. «Планирование затрат гостиничного хозяйства».	2
10. Практическое занятие 4. «Расчет затрат по статьям калькуляции туристских услуг».	2
11. Практическое занятие 5. «Расчет себестоимости тура по системе «Direct-Costing».	2
12. Практическое занятие 6. «Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг».	2
13. Практическое занятие 7. «Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства».	2
14. Практическое занятие 8. «Маркетинговые аспекты ценообразования».	2
15. Практическое занятие 9. «Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства».	2
16. Практическое занятие 10. «Ценообразование и прибыль в условиях конкуренции».	2
17. Практическое занятие 11. «Составление списка факторов, влияющих на ценообразование в соответствующей службе предприятий туризма и гостеприимства».	2
18. Практическое занятие 12. «Составление ценника услуг, с учетом скидок».	2
19. Практическое занятие 13. «Составление программы лояльности клиентов».	2
20. Практическое занятие 14. «Аналитическая справка о перспективах развития туристских услуг».	2
21. Практическое занятие 15. «Аналитическая справка о перспективах развития туристских услуг».	2

Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	Уровень освоения	
	1. Понятие обслуживания клиентов. Правила и стандарты обслуживания клиентов. Порядок действий при обслуживании клиентов. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы делового общения. Этика и этикет.	2	
	<b>Тематика учебных занятий</b>		<b>24</b>
	1. Лекция «Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов».		2
	2. Лекция «Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Цели и задачи обслуживания».		2
	3. Лекция «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Права потребителей при оказании туристических услуг».		2
	4. Лекция «Порядок расчета клиентов за предоставленные услуги».		2
	5. Лекция «Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет».		2
	6. Практическое занятие 16. «Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики».		2
	7. Практическое занятие 17. «Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги».		2
	8. Практическое занятие 18. «Применение стандартов обслуживания в различных видах услуг»		2
	9. Практическое занятие 19. «Документационное обеспечение продаж: оформление договора на предоставление услуг».		2
	10. Практическое занятие 20. «Технология выписки гостя и оплаты счетов в гостинице».		2
	11. Практическое занятие 21. «Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям».		2
	12. Практическое занятие 22. «Работа с жалобами и претензиями».		2
<b>Виды работ</b> Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;	<b>Учебная практика</b>		<b>36</b>

<p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;  Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;  Разработка плана целей деятельности служб;  Осуществление делопроизводства и документооборота;  Составление деловых документов;  Составление организационных и распорядительных документов;  Создание отчетов;  Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства;  Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами;  Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;  Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;  Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;  Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;  Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;  Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;  Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;  Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет;  Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;  Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;  Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;  Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;  Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;  Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b>  Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;  Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;  Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;  Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;  Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</p>	36

<p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;  Внесение изменений в заказ;  Составление и обработка документации;  Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;  Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;  Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами;  Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;  Владение профессиональной этикой;  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;  Составление отчетности;  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги;  Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;  Владение профессиональной этикой;  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;  Составление отчетности;  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>14</b>
<b>Всего</b>	<b>282</b>

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

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет документационного обеспечения управления, Кабинет организации деятельности службы бронирования, Кабинет организации продаж гостиничного продукта, Кабинет инженерных систем гостиницы и охраны труда, Кабинет организации деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей, Кабинет турагентской и туроператорской деятельности, Кабинет информационно-экскурсионной деятельности, Тренинговый кабинет делопроизводства и оргтехники, оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- лекции-презентации по темам;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

техническими средствами:

- компьютеры по количеству обучающихся;
- 1 компьютер преподавателя, оснащенный оборудованием для выхода в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет;
- видеооборудование;
- профессиональные компьютерные программы;
- многофункциональное устройство;
- интерактивная доска;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения.

Лаборатория «Служба приема и размещения гостей». Лаборатория «Служба бронирования гостиничных услуг». Лаборатория коммуникативных тренингов. Учебный полигон «Сфера услуг». Учебный (тренинговый) офис. Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма)

**Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:**

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;

- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, используемые в образовательном процессе.

#### **Основные источники:**

Законодательные акты и документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.1996 № 14-ФЗ (с изм.).
2. Об основах туристической деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 октября 1996 № 39-ФЗ (с изм.).
3. Об информации, информационных технологиях и защите информации: Федеральный закон № 149-ФЗ от 27.07.2006 г. (с изм.).
4. О защите прав потребителей: Федеральный Закон от 07.02.1992 № 2300-1 (с изм.).
5. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853.
6. Об утверждении Положения о классификации гостиниц: Постановление правительства РФ от 18.11.2020 № 1860.

#### Учебники и учебные пособия:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2019. – 240 с.
2. Котанс А.Я., Технология социально-культурного сервиса и туризма: учебное пособие / А.Я. Котанс. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2019. – 384 с.
3. Собольников В.В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В.В. Собольников Н.А. Костенко; под редакцией В.В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
4. Скибицкая И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
5. Чернышова Л.И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л.И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>
6. Пшенко А.В., Доронина Л.А. Документационное обеспечение управления: Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования – 13-е изд. стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2020. – 224 с.
7. Пшенко А.В., Доронина Л.А. Документационное обеспечение управления: Практикум учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования – 5-е изд. стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 160 с.
8. Басаков О.И., Замыцкова О.И. Делопроизводство [Документационное обеспечение управления]: учебник – Ростов н/Д: Феникс, 2017. – 375 с. – (Среднее профессиональное образование)
9. Замедлина Е.А., Козырева О.Н. Экономика отрасли: туризм: учеб. пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 204 с.
10. Виноградова Т.В. Технологии продаж турпродукта: учебник для студ. Учреждений высш. Образования – 3-е изд., испр. – М.: Академия, 2015. – 240 с.
11. Гребенюк Д.Г. Технология продаж и продвижения турпродукта: учеб. Пособие для студ. Учреждений сред. Проф. Образования – М.: Академия, 2016. – 288 с.
12. Здоров А.Б. Экономика туризма: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 272 с.:ил.

#### Отечественные журналы:

1. «Отель»

2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO-отель»
5. «Турбизнес»

Интернет-ресурсы:

1. [Электронный ресурс]: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
2. [Электронный ресурс]: [www.referent.ru/](http://www.referent.ru/)
3. <http://elibrary.rsl.ru/> – Российская государственная электронная библиотека.
4. <http://prohotel.ru/> – портал о гостиничном бизнесе.
5. <http://base.garant.ru/> – информационно-правовой портал.
6. [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru) – портал о гостиничном бизнесе.
7. <https://stroimhotel.ru/index.php/vashemu-vnimaniyu/metodologicheskaya-i-informatsionnaya-podderzhka> – сайт проекта «Строим отель». Методологическая и информационная поддержка развития гостиничного бизнеса

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планировать организацию и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Организовать планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Навыки осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и решением коллективных задач

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и решением коллективных задач
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике, а также практических работ
ЛР 5 Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе, особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	Знания и уважение к этнокультурным и религиозным правам человека	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ЛР 6 Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	Участие в мероприятиях, знание норм правопорядка. Готовность оказать поддержку	Собеседование Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и участием в мероприятиях
ЛР 7 Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением	Навыки лояльности к установкам и проявлениям представителей субкультур	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ЛР 9 Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во	Знания, умения и навыки конструктивного использования различных цифровых средств	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и проектов

<p>взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>		
<p>ЛР 10 Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации</p>	<p>Способность ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и проектов</p>
<p>ЛР 11 Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.</p>	<p>Умение искать нужные источники информации, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, понимание адекватного поведения в сетевом пространстве</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и проектов</p>
<p>ЛР 12 Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить</p>	<p>Умения и навыки активного использования творческого потенциала</p>	<p>Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p>
<p>ЛР 13 Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации</p>	<p>Способность в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения</p>	<p>Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p>
<p>ЛР 14 Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости</p>	<p>Приверженность принципам честности, порядочности, открытости</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий</p>
<p>ЛР 18 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях</p>	<p>Способность к сохранению психологической устойчивости в различных ситуациях</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий</p>

<p>ЛР 21 Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности</p>	<p>Способность к управлению собственным профессиональным развитием</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и проектов</p>
<p>ЛР 24 Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости, способный принести пользу региону проживания</p>	<p>Готовность и способность принести пользу региону проживания</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и проектов</p>
<p>ЛР 25 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость</p>	<p>Готовность соответствовать ожиданиям работодателей, взаимодействовать с командой</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий</p>
<p>ЛР 27 Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику</p>	<p>Готовность к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий</p>
<p>ЛР 28 Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению</p>	<p>Готовность к освоению новых форм трудовой деятельности</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий</p>
<p>ЛР 30 Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.</p>	<p>Умение поддержать престиж своей профессии, отрасли и образовательной организации.</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий</p>

<p>ЛР 32 Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.</p>	<p>Способность генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий</p>
<p>ЛР 33 Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам</p>	<p>Способность к активной позитивной деятельности, всестороннее развитие</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий</p>

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБОУПО «СТЭТ»  
В.Г. Арвеладзе  
«13» 02 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ  
ПРАКТИКИ

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

СОГЛАСОВАНО

ИП Сухотина ЭС

(наименование организации, должность)

Туристско-гостиничное ПТД Анахтове

[Signature]  
Подпись

Э.С. Сухотина  
Ф.И.О.

«13» 02 2023 г.



2023 г.

Рабочая программа учебной и производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности

43.02.16 \_\_\_\_\_ Туризм и гостеприимство \_\_\_\_\_

код

наименование специальности (профессии)

Организация-разработчик: ГБОУПО «СТЭТ» \_\_\_\_\_

Разработчики:

Лиманковская Елена Владимировна, заместитель директора по УВР  
Ф.И.О., должность

Колпакова Валерия Анатольевна, преподаватель  
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Тарасова Ольга Николаевна, преподаватель  
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Григоренко Лариса Борисовна, преподаватель  
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Савка Елена Анатольевна, преподаватель  
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Согласовано на заседании цикловой комиссии дисциплин туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 6 от «02» 02 2023 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.М.Сабадаш.

подпись

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>6</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>12</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>17</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа (далее – программа) учебной и производственной практики является частью рабочей программы профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, разработанной в соответствии с ФГОС по специальности СПО

43.02.16 \_\_\_\_\_ Туризм и гостеприимство \_\_\_\_\_  
*код* *название направления подготовки*

в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):  
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

и соответствующих им профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

---

## 1.2. Цели и задачи программы учебной и производственной практики – требования к результатам освоения программы производственного обучения

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы учебной и производственной практики должен:

**иметь практический опыт:**

- координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;
- осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
- выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов;

- использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;

осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги

**уметь:**

- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
- формировать банки данных;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения

### **1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной и производственной практики:**

Всего 72 часа, в том числе:

учебная практика 36 часов;

производственная практика 36 часов;

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения учебной и производственной практики по ВПД, обучающийся должен освоить:

	ВПД	Профессиональные и общие компетенции
1	<p>Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>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</p>

### 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план рабочей программы учебной и производственной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Всего часов
1	2	3
	<b>Модуль ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства,</b> <b>в т.ч.:</b>	<b>288</b>
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ВД 1	<b>Учебная практика</b> 1. Изучение форм планирования, видов планов. Практический опыт составления плана работы подразделения 2. Изучение и анализ используемых в организации видов управленческой документации. Анализ форм предварительного, текущего и заключительного контроля. 3. Анализ делового и управленческого общения, коммуникаций в управлении. 4. Изучение практического применения этики делового общения, правил проведения деловых бесед, совещаний, телефонных переговоров 5. Организация и проведение презентаций	<b>36</b> 6 8 8 8 6
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 ВД 1	<b>Производственная практика</b> 1. Анализ системы планирования организации. Работа с учредительными документами, изучение графика работы, должностных обязанностей персонала 2. Анализ используемой системы мотивации. Характеристика используемых критериев индивидуальной и групповой мотивации труда персонала 3. Практическое применение навыков работы с офисной техникой, со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства. 4. Изучение стиля руководства организацией, анализ его эффективности. Изучение и анализ содержания, пределов и видов полномочий и ответственности, наличия системы делегирования полномочий	<b>36</b> 6 8 8 8

	5. Расчет основных финансовых показателей работы организации (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности). Разработка предложений по повышению эффективности работы, по внедрению инновационных методов работы	6
	<b>Всего:</b>	<b>72</b>

### 3.2. Содержание обучения по учебной и производственной практике

Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Виды работ, выполняемых во время практики	Объем часов (с указанием их распределения по семестрам)
1	2	3
<b>Модуль ПМ.01</b> <b>Организация и контроль</b> <b>текущей деятельности</b> <b>служб предприятий</b> <b>туризма и</b> <b>гостеприимства</b>		*
<b>- учебная практика</b>	<p>Организация рабочего места;</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;</p> <p>Разработка плана целей деятельности служб;</p> <p>Осуществление делопроизводства и документооборота;</p> <p>Составление деловых документов;</p> <p>Составление организационных и распорядительных документов;</p> <p>Создание отчетов;</p> <p>Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства;</p> <p>Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами;</p> <p>Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</p> <p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</p> <p>Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</p>	36 (5 семестр)

	<p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</p> <p>Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</p> <p>Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</p> <p>Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет;</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</p> <p>Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</p> <p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</p> <p>Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</p> <p>Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</p> <p>Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет</p>	
<p><b>- производственная практика</b></p>	<p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;</p> <p>Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;</p> <p>Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;</p> <p>Внесение изменений в заказ;</p> <p>Составление и обработка документации;</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами;</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;</p> <p>Владение профессиональной этикой;</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;</p> <p>Составление отчетности;</p>	<p>36 (5 семестр)</p>

	<p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги;</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;</p> <p>Владение профессиональной этикой;</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;</p> <p>Составление отчетности;</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги</p>	
<b>Всего</b>	<b>72</b>	

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы учебной и производственной практики предполагает наличие учебных кабинетов:

Кабинет документационного обеспечения управления, Кабинет организации деятельности службы бронирования, Кабинет организации продаж гостиничного продукта, Кабинет инженерных систем гостиницы и охраны труда, Кабинет организации деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей, Кабинет турагентской и туроператорской деятельности, Кабинет информационно-экскурсионной деятельности, Тренинговый кабинет делопроизводства и оргтехники, мастерской по компетенции Туризм.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- лекции-презентации по темам;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Технические средства обучения:

- компьютеры по количеству обучающихся;
- 1 компьютер преподавателя, оснащенный оборудованием для выхода в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет;
- видеооборудование;
- профессиональные компьютерные программы;
- многофункциональное устройство;
- интерактивная доска;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения.

Лаборатория «Служба приема и размещения гостей». Лаборатория «Служба бронирования гостиничных услуг». Лаборатория коммуникативных тренингов. Учебный полигон «Сфера услуг». Учебный (тренинговый) офис. Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма)

### **Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:**

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

#### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Законодательные акты и документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.1996 № 14-ФЗ (с изм.).
2. Об основах туристической деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 октября 1996 № 39-ФЗ (с изм.).
3. Об информации, информационных технологиях и защите информации: Федеральный закон № 149-ФЗ от 27.07.2006 г. (с изм.).
4. О защите прав потребителей: Федеральный Закон от 07.02.1992 № 2300-1 (с изм.).
5. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853.
6. Об утверждении Положения о классификации гостиниц: Постановление правительства РФ от 18.11.2020 № 1860.

Учебники и учебные пособия:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2019. – 240 с.
2. Котанс А.Я., Технология социально-культурного сервиса и туризма: учебное пособие / А.Я. Котанс. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2019. – 384 с.
3. Соболевников В.В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В.В. Соболевников Н.А. Костенко; под редакцией В.В. Соболевникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
4. Скибицкая И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
5. Чернышова Л.И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л.И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>
6. Пшенко А.В., Доронина Л.А. Документационное обеспечение управления: Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования – 13-е изд. стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2020. – 224 с.
7. Пшенко А.В., Доронина Л.А. Документационное обеспечение управления: Практикум учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования – 5-е изд. стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 160 с.
8. Басаков О.И., Замыцкова О.И. Делопроизводство [Документационное обеспечение управления]: учебник – Ростов н/Д: Феникс, 2017. – 375 с. – (Среднее профессиональное образование)
9. Замедлина Е.А., Козырева О.Н. Экономика отрасли: туризм: учеб. пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. – 204 с.
10. Виноградова Т.В. Технологии продаж турпродукта: учебник для студ. Учреждений высш. Образования – 3-е изд., испр. – М.: Академия, 2015. – 240 с.
11. Гребенюк Д.Г. Технология продаж и продвижения турпродукта: учеб. Пособие для студ. Учреждений сред. Проф. Образования – М.: Академия, 2016. – 288 с.
12. Здоров А.Б. Экономика туризма: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 272 с.:ил.

Отечественные журналы:

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO-отель»
5. «Турбизнес»

Интернет-ресурсы:

1. [Электронный ресурс]: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
2. [Электронный ресурс]: [www.referent.ru/](http://www.referent.ru/)
3. <http://elibrary.rsl.ru/> – Российская государственная электронная библиотека.
4. <http://prohotel.ru/> – портал о гостиничном бизнесе.
5. <http://base.garant.ru/> – информационно-правовой портал.
6. [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru) – портал о гостиничном бизнесе.
7. <https://stroimhotel.ru/index.php/vashemu-vnimaniyu/metodologicheskaya-i-informatsionnaya-podderzhka> – сайт проекта «Строим отель». Методологическая и информационная поддержка развития гостиничного бизнеса

#### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса учебной и производственной практики**

Практическая подготовка организуется в учебных помещениях, в т.ч. в мастерской по компетенции «Туризм», учебных базах практики, а также в специально оборудованных помещениях (рабочих местах) профильных организаций на основании договора о практической подготовке обучающихся, заключаемого между ГБОУПО «СТЭТ» и профильной организацией, осуществляющей экскурсионную деятельность.

Организация образовательного процесса учебной и производственной практик предусматривает демонстрацию практических навыков, выполнение, моделирование обучающимися различных видов работ для решения практических задач, связанных с предоставлением экскурсионных услуг, приближенных к реальным производственным; может включать в себя отдельные семинары, мастер-классы, которые предусматривают передачу обучающимся умений и навыков, необходимых для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

---

#### **4.4. Кадровое обеспечение учебной и производственной практики**

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство учебной и производственной практикой

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками ГБОУПО «СТЭТ», а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из

числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности Сервис, оказание услуг населению (предоставление экскурсионных услуг), и имеющими стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет.

Квалификация педагогических работников должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности Сервис, оказание услуг населению (предоставление экскурсионных услуг) не реже одного раза в три года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

**Преподаватели:** - высшее (среднее) профессиональное образование педагогическое или специальное, направленность (профиль) которого, соответствует профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства. Дополнительное профессиональное образование на базе среднего профессионального образования (программ подготовки специалистов среднего звена) или высшего образования - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому профессиональному модулю.

Опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися и(или) соответствующей преподаваемому профессиональному модулю обязательен.

**Мастера:** высшее (среднее) профессиональное образование педагогическое или специальное, направленность (профиль) которого, соответствует профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства. Дополнительное профессиональное образование на базе среднего профессионального образования (программ подготовки специалистов среднего звена) или высшего образования - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому профессиональному модулю.

Опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися и(или) соответствующей преподаваемому профессиональному модулю обязательен.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планировать организацию и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Организовать планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Навыки осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую доврачебную помощь
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
«ПМ.02 А Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

2023 г.

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

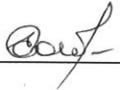
Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное  
учреждение профессионального образования города Севастополя  
«Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчик:

Емелин Сергей Викторович преподаватель

Согласовано на заседании цикловой комиссии дисциплин туризма и  
гостиничного сервиса

Протокол № 6 от «02» 02 2023 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.М. Сабадаш

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	29
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	31

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ.02 А Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

### 1.1.1. Перечень профессиональных компетенций

Код	Профессиональные компетенции
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> <li>– координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>– консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);</li> <li>– осуществления приема заказов от туристов;</li> <li>– проверки наличия всех реквизитов заказа;</li> <li>– идентификации вида заказа;</li> <li>– направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;</li> <li>– корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</li> </ul>
уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>– взаимодействовать с туроператорами,</li> </ul>

	<p>экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть культурой межличностного общения;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li> <li>– владеть методикой хранения и поиска информации;</li> <li>– вести документацию, хранение и извлечение информации;</li> <li>– пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</li> <li>– осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</li> <li>– собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>– формировать банки данных.</li> </ul>
<p>знать</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</li> <li>– нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– системы бронирования услуг;</li> <li>– организацию работы с запросами туристов;</li> <li>– требования к оформлению и учету заказов;</li> <li>– порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства;</li> <li>– правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>– правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> </ul>

### 1.2.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 1.3. Личностные результаты обучающихся

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации Программы воспитания
<b>Портрет выпускника ГБПОУПО «СТЭТ»</b>	
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	<b>ЛР 1</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	<b>ЛР 3</b>
Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	<b>ЛР 5</b>
Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	<b>ЛР 9</b>
Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	<b>ЛР 10</b>

Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	ЛР 11
Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	ЛР 12
Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	ЛР 13
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	ЛР 14
Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	ЛР 16
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 18
<b>Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
Мотивированный к участию в отраслевых конкурсах профессионального мастерства; движении «Молодые профессионалы» и движении «Абилимпикс»	ЛР 19
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России и региона проживания	ЛР 22
<b>Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	ЛР 25
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	ЛР 27
Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	ЛР 29
Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	ЛР 30
Принимающий цели и задачи научно-технологического, экономического, информационного развития России, готовый работать на их достижение	ЛР 31
Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	ЛР 32

#### **1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 504 часа

Из них на освоение

МДК 02.01 А – 110 часов; МДК 02.02 А – 96 часов; МДК 02.03 А – 140 часов.

на практики, в том числе учебную – 72 часа;

производственную – 72 часа;

Промежуточная аттестация – 14 часов.

## 2. Структура и содержание профессионального модуля

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.						Самостоятельная работа	
			Обучение по МДК			Промежуточная аттестация	Практики			
			Всего	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)*		Учебная	Производственная (если предусмотрена рассредоточенная практика)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 09	МДК 02.01 Технология и организация туроператорской деятельности	<b>110</b>	110	40	30					
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 09	МДК 02.02 Технология и организация турагентской деятельности	<b>96</b>	96	48						
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 09	МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг	<b>140</b>	140	84						
	Учебная практика	<b>72</b>					<b>72</b>			
	Производственная практика	<b>72</b>						<b>72</b>		
	Промежуточная аттестация	<b>14</b>				<b>14</b>				
	<b>Всего:</b>	<b>504</b>	<b>346</b>	<b>172</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>72</b>	<b>72</b>		

## 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, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов
1	2		3
<b>МДК.03.01. Технология и организация туроператорской деятельности</b>			<b>110</b>
Тема 1.1 Туроператорская деятельность	<b>Содержание</b>		<b>Уровень освоения</b>
	Понятие и сущность туроператорской деятельности. Условия осуществления туроператорской деятельности. Государственная регистрация туристской деятельности. Банкротство и закрытие туроператоров. Виды туроператоров. Надежность туроператора. Риски туроператорской деятельности. Франчайзинг как бизнес-модель развития туроператорской компании.		2
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>8</b>
	1. Лекция «Понятие и сущность туроператорской деятельности»		2
	2. Практическое занятие «Анализ условий осуществления туроператорской деятельности»		2
	3. Лекция «Франчайзинг как бизнес-модель развития туроператорской компании»		2
4. Практическое занятие «Анализ профиля туроператора»		2	
Тема 1.2 Туристский продукт как результат деятельности туроператора	<b>Содержание</b>		<b>Уровень освоения</b>
	Понятие и структура туристского продукта. Особенности турпродукта. Виды туристского продукта. Качество турпродукта. Жизненный цикл туристского продукта. Классификация туристских продуктов. Виды туров и их особенности. Качество туристского продукта.		2
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>4</b>
1. Лекция «Туристский продукт как результат деятельности туроператора»		2	

	2. Практическое занятие «Особенности и потребительские свойства турпродукта»		2
Тема 1.3 Формирование туристского продукта	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>4</b>
	Понятие и этапы формирования турпродукта. Общие требования к проектированию туристских услуг.	2	
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>4</b>
	1. Лекция «Формирование туристского продукта»		2
	2. Практическое занятие «Изучение рекреационных возможностей заданного региона для создания турпродукта»		2
Тема 1.4 Маркетинговые исследования туроператора	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>14</b>
	Специфика и комплексный характер маркетинговых исследований. Оценка конъюнктуры рынка туроператора. Сегментирование рынка. Оценка конкурентов. Потребители как объект маркетинговых исследований. Моделирование поведения потребителей и факторы маркетинговой среды, влияющие на поведение потребителей туристских услуг. Анализ личностных факторов. Исследование мотивов поведения потребителей. Исследование процесса принятия решения о покупке туристского продукта. Особенности покупательского поведения организаций- потребителей.	2	
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>14</b>
	1. Лекция «Маркетинговые исследования туроператора»		2
	2. Практическое занятие «Определение и анализ сегмента рынка, на котором функционирует предприятие»		2
	3. Лекция «Оценка конкурентных преимуществ и конкурентных позиций туристского предприятия с точки зрения организации процесса обслуживания»		2
	4. Практическое занятие «Анализ основных конкурентов»		2
	5. Лекция «Оценка влияния различных факторов на деятельность объектов туристской индустрии»		2
	6. Лекция «Потребители как объект маркетинговых исследований»		2
	7. Практическое занятие «Разработка материалов для проведения маркетингового исследования потребностей в новых продуктах у постоянных потребителей туристской организации»		2

Тема 1.5 Разработка нового туристского маршрута	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>10</b>
	Этапы разработки нового турпродукта. Разработка нового туристского маршрута. Формирование тура и его составляющие. Специфика программ обслуживания различных видов туров. Карта-схема туристского маршрута. Технологическая карта туристского путешествия. Информационный листок. Памятка туристу. Каталог маршрута.	2	
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>10</b>
	1. Лекция «Разработка нового туристского маршрута»		2
	2. Практическое занятие «Определение базовых услуг по заданным показателям»		2
	3. Лекция «Специфика программ обслуживания различных видов туров»		2
	4. Практическое занятие «Формирование и обоснование нового туристского продукта»		2
5. Практическое занятие «Заполнение технологической карты туристского маршрута»		2	
Тема 1.6 Ценообразование туристского продукта	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>4</b>
	Особенности ценообразования в туризме. Факторы и методы ценообразования в деятельности туроператоров. Определение и согласование цены на туристские продукты. Оценка экономической эффективности турпродукта. Калькуляция тура.	2	
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>4</b>
	1. Лекция «Ценообразование туристского продукта»		2
	2. Практическое занятие «Расчет себестоимости турпродукта и определение рыночной цены тура»		2
Тема 1.7 Схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками, иными организациями	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>4</b>
	Договорные отношения с поставщиками услуг. Договор между отправляющей и принимающей стороной. Договор с объектом размещения. Договор с предприятием питания. Договора с транспортными компаниями. Договора с другими поставщиками туристских услуг.	2	
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>4</b>

	1. Лекция «Договорные отношения с поставщиками услуг»		2
	2. Практическое занятие «Анализ и заполнение договоров с поставщиками услуг»		2
Тема 1.8 Взаимодействие туроператора и турагента	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>4</b>
	Сущность турагентской деятельности. Основные формы работы туроператора с турагентами по продвижению и реализации тура. Работа с туроператором по франшизе. Стимулирование турагента. Стимулирование турагента. Договор между туроператором и турагентом о реализации туристского продукта.	<b>2</b>	
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>4</b>
	1. Лекция «Турагентская деятельность»		2
	2. Практическое занятие «Анализ и заполнение договоров между туроператором и турагентом»		2
	Тема 1.9 Продвижение турпродукта	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>
Маркетинговая деятельность туристских предприятий. Продвижение туристского продукта. Проведение рекламных компаний. Инструменты и механизмы продвижения турпродукта. Разработка план-графика мероприятий по продвижению туристского продукта. Бюджет и оценка эффективности рекламной компании.		<b>2</b>	
<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>8</b>	
1. Лекция «Продвижение турпродукта»		2	
2. Практическое занятие «Разработка программы продвижения туристского продукта»		2	
3. Лекция «Взаимодействие с субъектами рынка по реализации и продвижению туристского продукта»		2	
4. Практическое занятие «Формирование содержания рекламных продуктов»		2	
Тема 1.10 Реализация турпродукта		<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>
	Понятие реализации турпродукта и виды продаж. Предоставление информации о реализуемых услугах, входящих в туристский продукт. Поиск, бронирование и подтверждение туристских услуг в соответствии с заказом клиента. Консультирование клиентов туристских организаций. Принятие заказа и бронирование туристских	<b>2</b>	

	услуг. Заключение договора о реализации туристского продукта. Страхование туристов и проведение инструктажа. Предоставление туристских услуг в соответствии с заключенным договором. Постпродажное обслуживание клиента турфирмы		
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>4</b>
	1. Лекция «Реализация турпродукта»		2
	2. Практическое занятие «Заключение договора о реализации туристского продукта»		2
Тема 1.11 Оформление и обработка заказов клиентов	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>8</b>
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов Технология работы с клиентами и их обслуживанию. Качество обслуживания клиентов. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов	<b>2</b>	
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>8</b>
	1. Лекция «Оформление и обработка заказов клиента»		2
	2. Практическое занятие «Разработка туристского продукта по заказу клиента»		2
	3. Лекция «Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов»		2
	4. Практическое занятие «Работа с претензиями и жалобами клиентов турфирмы»		2
Тема 1.12 Туристские формальности	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>4</b>
	Понятие и сущность туристских формальностей. Паспортные формальности. Визовые формальности. Порядок получения виз для въезда в РФ, правила пребывания иностранных граждан на территории РФ. Таможенные формальности. Медико – санитарные формальности	<b>2</b>	
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>4</b>
	1. Лекция «Туристские формальности»		2
	2. Практическое занятие «Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру»		2
Тема 1.13 Общие требования к персоналу туристских организаций	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>4</b>
	Классификация персонала туроператоров и турагентов. Критерии оценки персонала туроператоров и турагентов. Общие требования к	<b>2</b>	

	персоналу туроператоров и турагентов. Повышение квалификации персонала туроператора и турагента.		
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>4</b>
	1. Лекция «Общие требования к персоналу туристских организаций»		2
	2. Практическое занятие «Повышение квалификации персонала туроператора и турагента»		2
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка по курсовой работе</b>			<b>30</b>
<b>Содержание обязательных аудиторных занятий по выполнению курсовой работы:</b>			
1. Изучение требований к выполнению курсовой работы			
2. Техническое задание к курсовой работе, правила его выполнения.			
3. Техническое предложение к курсовой работе, правила его выполнения.			
4. Эскизный проект как часть курсовой работы, требования к его выполнению и оформлению.			
5. Технический проект как часть курсовой работы, его содержание.			
Рабочий проект как часть курсовой работы, его содержание.			
<b>Самостоятельная нагрузка по курсовой работе:</b>			
1. Подбор и изучение специальной туристской литературы в рамках выбранной темы.			
2. Анализ интернет источников по теме курсовой работы.			
3. Сбор и обработка первичной информации по теме курсовой работы.			
4. Сбор вторичной информации по теме курсовой работы.			
5. Подбор информации для презентации курсовой работы.			
6. Подготовка презентации курсовой работы.			
7. Составление плана защиты курсовой работы.			
8. Подготовка раздаточного (наглядного) материала к защите курсовой работы (при необходимости).			
<b>МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг</b>			<b>96</b>
Тема 2.1 Понятие и субъекты турагентской деятельности. Основные понятия, используемые в турагентской деятельности	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>4</b>
	Сущность и содержание турагентской деятельности. Место и роль турагентов в системе туризма. Цели, задачи и функции турагентств. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России.	2	
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>4</b>
	1. Лекция «Сущность и содержание турагентской деятельности»		2
	2. Практическое занятие «Анализ показателей развития туризма в России»		2
Тема 2.2 Нормативно-правовое регулирование	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>14</b>

турагентской деятельности	Организационные и правовые основы функционирования туристского предприятия. Основные нормативные правовые акты, регулирующие турагентскую деятельность. Общие требования к услугам турагентств. Реестр турагентов.	<b>2</b>		
	Бизнес - планирование деятельности туристской фирмы. Бизнес-план ТА. Предпринимательские риски. Анализ конкурентной среды.			
	Государственная регистрация туристской фирмы. Требования к офису турагента. Требования к персоналу турагента.			
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>			<b>14</b>
	1. Лекция «Организационные и правовые основы функционирования туристского предприятия»		2	
	2. Практическое занятие «Анализ законодательной базы турагентской деятельности»		2	
	3. Лекция «Бизнес - планирование деятельности туристской фирмы»		2	
	4. Практическое занятие «Характеристика и анализ предпринимательских рисков при формировании турагентства в г. Севастополе»		2	
	5. Практическое занятие «Разработка проекта новой туристской фирмы в г. Севастополе»		2	
	6. Лекция «Государственная регистрация туристской фирмы»		2	
7. Практическое занятие «Создание своей туристской фирмы»		2		
Тема 2.3 Договорные отношения между турагентом и туроператором	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>8</b>	
	Договорные отношения между турагентом и туроператором. Организация взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта. Сетевые туристические компании. Франчайзинг. Уполномоченные ТА и представительства ТО. Стимулирование турагента.	<b>2</b>		
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>8</b>	
	1. Лекция «Организация взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта»		2	
	2. Практическое занятие «Рассмотрение договоров между турагентом и туроператором»		2	
	3. Лекция «Стимулирование турагента»		2	
4. Практическое занятие «Участие в рекламном туре»		2		
Тема 2.4 Продвижение	<b>Содержание</b>	<b>Уровень</b>	<b>28</b>	

готового турпродукта		<b>освоения</b>	
	Понятие и структура туристского продукта. Состав туристского пакета. Индивидуальные и массовые (групповые) туры. Особенности туристского продукта. Потребительские свойства туристского продукта.	<b>2</b>	
	Маркетинговые исследования потребителей и определение целевого рынка. Рекреационные потребности. Туристские мотивации и их влияние на технологии продаж. Классификация групп клиентов турфирмы. Процесс принятия решения о приобретении турпродукта (туруслуги). Процесс сегментирования рынка. Выбор целевого рынка и ядра целевой аудитории. Стратегии продвижения туристских продуктов и услуг		
	Способы доведения информации до потребителя туристских услуг. Виды информационных ресурсов.		
	Способы продвижения туристского продукта. Проведение рекламных кампаний в соответствии с действующим законодательством. Участие в специализированных выставках, ярмарках, рекламных турах, семинарах, конференциях. Продвижение туристского продукта на базе туристско-информационного центра. Проведение PR-акций, в том числе распространение информации о туроператоре и его туристском продукте в средствах массовой информации и т. п.		
	Работа с туроператорами по стимулированию сбыта. Стимулирование потребителей. Средства стимулирования потребителей: предоставление скидок, дополнительного бесплатного обслуживания, раздача сувенирной продукции, бонусные программы для постоянных клиентов.		
	Деловая репутация и фирменный стиль турагента. Системы мер по созданию положительного имиджа турфирмы на рынке.		
	Бюджет и оценка экономической эффективности рекламной компании.		
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		
	1. Лекция «Туристский продукт как основа туристского маркетинга»		2
	2. Практическое занятие «Мониторинг предложений туроператоров»		2
	3. Лекция «Маркетинговые исследования потребителей и определение целевого рынка»		2

	4. Практическое занятие «Определение целевой аудитории туристского продукта»		2
	5. Лекция «Способы доведения информации до потребителя туристских услуг»		2
	6. Практическое занятие «Поиск клиентов и возможности продвижения турпродукта в сети Интернет. Маркетинг в социальных сетях»		2
	7. Лекция «Способы продвижения туристского продукта»		2
	8. Практическое занятие «Разработка проведение рекламных мероприятий по продвижению турпродукта»		2
	9. Лекция «Работа с туроператорами по стимулированию потребителей»		2
	10. Практическое занятие «Разработка плана мероприятий по стимулированию потребителей»		2
	11. Лекция «Деловая репутация и фирменный стиль турагентства»		2
	12. Практическое занятие «Разработка брендбука туристского агентства»		2
	13. Лекция «Бюджет и оценка экономической эффективности рекламной кампании»		2
	14. Практическое занятие «Разработка плана-графика и расчет бюджета продвижения туристского продукта»		2
Тема 2.5 Продажа готового туристского продукта	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>32</b>
	Понятие реализация туристского продукта и виды продаж. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.	<b>2</b>	
	Классификация групп клиентов турагентства и особенности их обслуживания. Модель покупательского поведения. Факторы, влияющие на поведении покупателя. Типы туристов. Организованные клиенты. Классы обслуживания клиентов турфирмы. Стратегии, формы и стили обслуживания различных групп клиентов. Клиентоориентированность.		
	Технология реализации туристского продукта. Выявление и анализ запросов потребителей. Основные направления подготовки продавца. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Средства и методы вербального и невербального общения. Управление контактом с клиентом. Приемы воздействия на клиента. Деловые переговоры и переписка с заказчиком. Правила и нормы ведения деловых переговоров. Правила и нормы ведения деловой переписки.		

	<p>Подбор и поиск лучшего варианта отдыха. Организация онлайн продаж туров. Системы поиска и бронирование туров. Подбор и бронирование туристских продуктов и услуг на официальных сайтах туроператорских организаций. Подбор и бронирование туристских продуктов и услуг на сайтах-агрегаторах туристских продуктов и услуг. Работа со специализированными системами бронирования туров туристских организаций.</p>		
	<p>Информирование потребителя о туристском продукте. Формирование коммерческого предложения. Правила оформления коммерческого предложения.</p>		
	<p>Переговоры о цене. Работа с возражениями клиента. Диагностика ложных возражений. Общие правила работы с возражениями. Стимулирование клиента на покупку.</p>		
	<p>Заказ и бронирование туристского продукта. Заключение договора о реализации туристского продукта. Страхование туристов и экскурсантов. Порядок и способы расчетов с турагента с клиентами. Проведение инструктажа туристов. Дополнительные услуги турагентства.</p>		
	<p>Послепродажное обслуживание и формирование лояльности потребителя. Работа с претензиями и жалобами клиентов турфирмы. Проблемные ситуации в работе менеджера турагентства.</p>		
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>	<b>32</b>	
	1. Лекция «Правила оказания услуг по реализации турпродукта»	2	
	2. Практическое занятие	2	
	3. Лекция «Классификация групп клиентов турагентства и особенности их обслуживания»	2	
	4. Практическое занятие «Стратегии обслуживания различных групп клиентов»	2	
	5. Лекция «Технология реализации туристского продукта»	2	
	6. Практическое занятие «Выявление и анализ запросов клиента турфирмы»	2	
	7. Лекция «Подбор и оформление пакетного тура»	2	
	8. Практическое занятие «Подбор и оформление пакетного тура»	2	
	9. Лекция «Информирование потребителя о туристском продукте»	2	
	10. Практическое занятие «Презентация программы обслуживания туристов»	2	

	11. Лекция «Работа с возражениями клиентов»		2
	12. Практическое занятие «Работа с возражениями клиента»		2
	13. Лекция «Заказ и бронирование туристского продукта»		2
	14. Практическое занятие «Заключение договора о реализации туристского продукта»		2
	15. Лекция «Постпродажное обслуживание клиента турфирмы»		2
	16. Практическое занятие «Работа с претензиями и жалобами клиентов турфирмы»		2
Тема 2.6 Работа с документами, прикладными и профессиональными программами.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>10</b>
	Основы документооборота туристских организаций. Правила и порядок оформления туристской документации. Документальное оформление тура и взаимоотношений турфирмы с клиентом. Технологическая карта. Договор между турфирмой и туристом. Заявка на организацию туристской поездки, на туристское обслуживание. Лист бронирования. Туристская путевка. Туристский ваучер. Памятка туриста. Информационный листок. Транспортные документы (билеты). Страховой полис. Организация расчетов с клиентом. Путеводитель, буклеты, рекламные листовки.	<b>2</b>	
	Документальное оформление туристских формальностей Паспортные формальности. Визовые формальности. Таможенные формальности. Валютный контроль и обмен валюты. Безопасность путешествия. Особенности оформления документов туристов для получения паспортов. Правила и особенности оформления визовых документов. Требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы Документы от туриста на получение виз и разрешений. Таможенная декларация. Туристская страховка.		
	Информационные технологии бронирования туристских услуг. Базовые профессиональные программы. Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. Особенности работы с профессиональными системами бронирования и резервирования. Методы и способы поиска информации на официальных сайтах туристских организаций.		
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>10</b>

	1. Лекция «Документационное обеспечение турагентской деятельности»		2
	2. Практическое занятие «Документальное оформление тура и взаимоотношений турфирмы с клиентом»		2
	3. Лекция «Документальное оформление туристских формальностей»		2
	4. Практическое занятие «Комплектование пакета документов для оформления визы»		2
	5. Практическое занятие «Изучение программ автоматизации работы туристского агентства»		2
<b>МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b>			<b>140</b>
Тема 3.1 Основы менеджмента качества в туристской деятельности	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>14</b>
	Менеджмент качества: сущность и значение в организации туристской деятельности. Понятие и сущность сервиса. Качество туристского обслуживания. Особенности обеспечения качества туристских услуг.	<b>2</b>	
	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и защиты прав потребителей;		
	Стандартизация как деятельность по установлению правил и характеристик в туристской индустрии Характеристика национальных стандартов туристских услуг, порядок их разработки.		
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма Оценка качества обслуживания и услуг на предприятиях сферы туризма. Основные методы оценки качества обслуживания.		
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		
	1. Лекция «Менеджмент качества»		2
	2. Практическое занятие «Особенности обеспечения менеджмента качества»		2
	3. Лекция «Законодательное и нормативно-правовое обеспечение качества туристских услуг»		2
	4. Практическое занятие «Краткий обзор нормативно-правовой базы обеспечения качества туристских услуг»		2
5. Практическое занятие «Характеристика национальных стандартов туристских услуг»		2	
6. Лекция «Оценка качества обслуживания и услуг на предприятии сферы		2	

	туризма»		
	7. Практическое занятие «Проведение оценки качества туристского обслуживания»		2
Тема 3.2 Внедрение менеджмента качества в деятельность туристского предприятия	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>26</b>
	Система менеджмента качества. Локальные нормативные акты туристской организации, в том числе правила внутреннего трудового распорядка и инструкции по охране труда и пожарной безопасности Оценка затрат на менеджмент качества.	<b>2</b>	
	Принципы и формы подтверждения качества в туризме. Направления совершенствования менеджмента качества. Международные, национальные, региональные и другие организации по стандартизации, сертификации и аккредитации туристских услуг.		
	Классификация объектов туристской индустрии в системе менеджмента качества. Классификация гостиниц. Оценки соответствия гостиниц и предоставляемых в них гостиничных услуг.		
	Классификация горнолыжных трасс, классификация пляжей. Оценки соответствия горнолыжных трасс, пляжей требованиям законодательства Российской Федерации.		
	Сертификация в туризме. Схемы сертификации. Порядок прохождения сертификации.		
	Лицензирование отдельных видов туристской деятельности.		
	Аккредитация на право оказания туристских услуг.		
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		
	1. Лекция «Система менеджмента качества»		2
	2. Практическое занятие «Составление комплексной системы менеджмента качества»		2
3. Лекция» Принципы и формы подтверждения качества в туризме»		2	
4. Лекция «Классификация гостиниц»		2	
5. Практическое занятие «Оценка соответствия гостиниц и предоставляемых в них гостиничных услуг»		2	
6. Лекция «Классификация горнолыжных трасс и пляжей»		2	
7. Практическое занятие «Оценка соответствия пляжей требованиям законодательства Российской Федерации»		2	

	8. Лекция «Сертификация в туризме»		2	
	9. Практическое занятие «Порядок прохождения сертификации»		2	
	10. Лекция «Лицензирование отдельных видов туристской деятельности»		2	
	11. Практическое занятие «Лицензирование отдельных видов туристской деятельности»		2	
	12. Практическое занятие «Аккредитация экскурсовода (гида). Тестирование»		2	
	13. Практическое занятие «Аккредитация экскурсовода (гида). Экзамен»		2	
Тема 3.3 Услуги по сопровождению как составная часть туристского продукта	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>12</b>	
	Деятельность туристских организаций по предоставлению услуг по сопровождению туристов. Требования к персоналу занимающихся предоставлением услуг по сопровождению туристов. Обязанности, права и ответственность руководителя туристской группы.	<b>2</b>		
	Технология отправки туристской группы на маршрут. Права и обязанности туриста. Документационное оформление обслуживания туристских групп. Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут. Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте. Проверка и выдача документов туристам.			
	Правила въезда российских граждан в иностранные государства. Организация прохождения паспортного, визового, таможенного и иного контроля туристами.			
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>			<b>12</b>
	1. Лекция «Деятельность туристских организаций по предоставлению услуг по сопровождению туристов»			2
	2. Практическое занятие «Анализ требований к персоналу занимающихся предоставлением услуг по сопровождению туристов»			2
	3. Лекция «Технология отправки группы на маршрут»			2
	4. Практическое занятие «Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте»			2
5. Лекция «Организация прохождения паспортного, визового, таможенного и иного контроля туристами»			2	
6. Практическое занятие «Организация прохождения паспортного, визового, таможенного и иного контроля туристами»			2	

Тема 3.4 Контроль качества обслуживания туристской группы	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>40</b>
	Транспортное обслуживание туристов. Порядок и правила предоставления услуг по организации, реализации и осуществлению авиационных, железнодорожных, автобусных туров, морских и речных круизов.	2	
	Организация проживания туристов на маршруте. Услуги по размещению и проживанию туристов. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг. Основные службы гостиницы.		
	Организация питания туристов. Услуги по организации питания туристов.		
	Организация экскурсионных услуг. Услуги гида-экскурсовода. Взаимоотношение экскурсовода и туристской организации. Разработка экскурсионных программ. Методика ведения экскурсии.		
	Организация досуга туристов. Роль и значение анимационной деятельности. Ресурсное обеспечение досуговых мероприятий. Аниматоры. Виды и формы анимационных мероприятий. Технология разработки и реализации анимационных программ.		
	Спортивно-оздоровительный сервис. Оздоровительные и СПА-услуги		
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>40</b>
	1. Лекция «Транспортное обслуживание туристов»		2
	2. Практическое занятие «Транспортное обслуживание туристов»		2
3. Лекция «Порядок и правила предоставления услуг по организации, реализации и осуществлению авиационных туров»		2	
4. Практическое занятие «Порядок и правила предоставления услуг по организации, реализации и осуществлению авиационных туров»		2	
5. Лекция «Порядок и правила предоставления услуг по организации, реализации и осуществлению железнодорожных туров»		2	
6. Практическое занятие «Порядок и правила предоставления услуг по организации, реализации и осуществлению железнодорожных туров»		2	
7. Лекция «Порядок и правила предоставления услуг по организации, реализации и осуществлению автобусных туров»		2	
8. Практическое занятие «Порядок и правила предоставления услуг по организации, реализации и осуществлению автобусных туров»		2	

	9. Лекция «Порядок и правила предоставления услуг по организации, реализации и осуществлению морских и речных круизов»		2
	10. Практическая работа «Порядок и правила предоставления услуг по организации, реализации и осуществлению морских и речных круизов»		2
	11. Лекция «Порядок и условия предоставления гостиничных услуг»		2
	12. Практическое занятие «Организация проживания туристов на маршруте»		2
	13. Лекция «Организация питания туристов на маршруте»		2
	14. Практическое занятие «Организация питания туристов на маршруте»		2
	15. Лекция «Организация экскурсионных услуг»		2
	16. Практическое занятие «Организация экскурсионного обслуживания»		2
	17. Практическое занятие «Разработка и реализация досуговых программ»		2
	18. Практическое занятие «Туристские услуги в области активного туризма»		2
	19. Практическое занятие «Особенности оказания туристско-экскурсионных услуг в детском туризме»		2
	20. Практическое занятие «Оказание дополнительных услуг»		2
Тема 3.5 Координация и контроль действий туристов на маршруте	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>4</b>
	Психологические аспекты сопровождения. Психология туристской группы. Процесс организации группы, ее структура, развитие и саморазвитие. Роли в группе. Психологические особенности личности туриста. Решение конфликтных ситуаций.	<b>2</b>	
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>4</b>
	1. Лекция «Решение конфликтных ситуаций»		2
	2. Практическое занятие «Поведение руководителя туристской группы в конфликтной ситуации»		2
Тема 3.6 Обеспечение безопасности туристов на маршруте	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>12</b>
	Обеспечение безопасности туристов на маршруте. Виды источников опасностей и рисков. Меры по обеспечению безопасности туристов. Личная безопасность туристов. Страхование туристов и проведение инструктажа. Оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев.	<b>2</b>	
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>12</b>
	1. Лекция «Обеспечение безопасности туристов на маршруте»		2

	2. Практическое занятие «Меры по обеспечению безопасности туристов на маршруте»		2
	3. Лекция «Личная безопасность туристов»		2
	4. Практическое занятие «Страхование туристов и проведение инструктажа»		2
	5. Лекция «Оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев»		2
	6. Практическое занятие «Оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев»		2
Тема 3.7 Оформление отчетной документации о туристской поездке	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>4</b>
	Оформление отчетной документации о туристской поездке. Отчет о туристской поездке.	<b>2</b>	
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>4</b>
	1. Лекция «Оформление отчетной документации о туристской поездки»		2
	2. Практическое занятие «Оформление отчета о поездке»		2
Тема 3.8 Определение концепции и стратегии развития туристской организации	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>8</b>
	Определение концепции развития туристской организации. Разработка стратегии и плана развития туристской организации. Обеспечение реализации проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития туристской организации (подразделения).	<b>2</b>	
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>		<b>8</b>
	1. Лекция «Определение концепции и стратегии развития туристской организации»		2
	2. Практическое занятие «Определение концепции развития туристской организации»		2
	3. Практическое занятие «Разработка стратегии развития туристской организации»		2
	4. Практическое занятие «Разработка плана развития в соответствии со стратегией туристской организации»		2
Тема 3.9 Организация деятельности по	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>20</b>

реализации туристских услуг	Специализация и особенности структуры туристской организации. Осуществление общего руководства основной, административно хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туристской организации.	2		
	Организация работы по выявлению проблем в деятельности туристской организации (подразделения), рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению конфликтными ситуациями и их разрешению.			
	Формирование и реализация кадровой политики туристской организации. Укомплектование туристской организацией (подразделения) квалифицированными кадрами. Обеспечение выполнения правил внутреннего трудового распорядка туристской организации. Организация соблюдения требований охраны труда сотрудниками туристской организации.			
	<b>Тематика практических занятий и лекций</b>			<b>20</b>
	1. Лекция «Специализация и особенности структуры туристской организации»		2	
	2. Практическое занятие «Осуществление общего руководства деятельностью туристской организации»		2	
	3. Практическое занятие «Организация работы по выявлению проблем в деятельности туристской организации»		2	
	4. Практическое занятие «Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности организации»		2	
	5. Лекция «Формирование и реализация кадровой политики туристской организации»		2	
	6. Практическое занятие «Укомплектование туристской организации профессиональными кадрами»		2	
	7. Практическое занятие «Поощрения работников экскурсионной организации»		2	
8. Практическое занятие «Повышения квалификации персонала туристской организации»		2		
9. Практическое занятие «Выполнение правил внутреннего распорядка»		2		
10. Практическое занятие «Создание здоровых и безопасных условий труда»		2		
		<b>Итого:</b>	<b>346</b>	
<b>Учебная практика</b>			<b>72</b>	
<b>Виды работ:</b>				

<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализ деятельности туроператора;</li> <li>– работа с базами данных туроператора по подбору отдельных услуг;</li> <li>– определение параметров качества туристских услуг;</li> <li>– взаимодействие с турагентами по реализации туристского продукта;</li> <li>– бронирование тура;</li> <li>– работа с паспортно-визовыми учреждениями;</li> <li>– организация работы с российскими и иностранными клиентами;</li> <li>– разработка идеи туристского продукта;</li> <li>– планирование программы тура;</li> <li>– разработка маршрута тура;</li> <li>– формирование программы тура;</li> <li>– предоставление сопутствующих услуг;</li> <li>– расчет себестоимости отдельных туристских услуг;</li> <li>– определение цены туристского продукта;</li> <li>– взаимодействие с поставщиками услуг;</li> <li>– проведение экспериментальной проверки тура.</li> <li>– планирование рекламной кампании;</li> <li>– разработка макета рекламного обращения;</li> <li>– подготовка к проведению презентаций;</li> <li>– подготовка к работе на выставке;</li> <li>– распространения рекламных материалов (в т.ч. с использованием интернет-технологий);</li> <li>– сбор и обработка необходимой информации;</li> <li>– анализ деятельности других туркомпаний;</li> <li>– работа с информационными и справочными материалами.</li> </ul>	
<p style="text-align: center;"><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Проведение маркетингового исследования объектов туристского рынка.</li> <li>– Выявление целевых сегментов рынка.</li> <li>– Позиционирование туристского продукта.</li> <li>– Фирменный стиль туристского предприятия. Рекламная продукция.</li> <li>– Осуществление планирования турпоездов, составление программ тура и турпоездов.</li> <li>– Предоставление сопутствующих услуг турфирмы.</li> <li>– Решение проблем, возникающих на маршруте.</li> </ul>	<b>72</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>– Расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определение цены турпродукта.</li> <li>– Применение полученных в процессе обучения знаний и навыков.</li> <li>– Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений.</li> <li>– Формирование практических навыков по анализу функциональной и отраслевой структуры турфирмы.</li> <li>– Описание структуры и кадровой политики турфирмы.</li> <li>– Закрепление навыков по разработке туров, туристских услуг, расчету стоимости туров.</li> <li>– Соблюдение правил техники безопасности.</li> <li>– Практика работы с офисной техникой.</li> <li>– Работа со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства.</li> <li>– Практика работы с туристской документацией и отчетностью.</li> </ul>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>14</b>
<b>Всего:</b>	<b>504</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты: «Географии туризма и экологических основ природопользования», «Турагентской и туроператорской деятельности», «Информационно-экскурсионной деятельности», «Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма) оснащенные оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий, в т.ч. на электронных носителях;
- настенные стенды с информацией;
- электронные, слайдовые презентации;
- бланки документов.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- интерактивная доска;
- мультимедийный проектор;
- телевизор, видеопроигрыватель.

Мастерские: «Туризм», «Предпринимательство».

Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе.

##### 3.2.1. Основные печатные издания

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.— 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518981>

3. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519672>

4. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9854-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

5. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной.— 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475111>

6. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08821-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471480>

7. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 462 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04604-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

8. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06970-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474521>

9. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850>

10. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

11. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

10. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

11. Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования: учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 342 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-4561-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426329>

12. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

### **3.2.2. Основные электронные издания**

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

### **3.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)**

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

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

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение задач по оформлению и обработке заказов	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом	Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение выполнения практических работ

особенностей социального и культурного контекста		
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Знать правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Владеть средствами физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
<b>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение выполнения практических работ

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть методикой хранения и поиска информации	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Уметь координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать этику делового общения	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Владеть техникой активного слушания, навыками решения конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение выполнения практических работ

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Знать правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Владеть средствами физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
<b>Личностные результаты развития обучающихся</b>		
ЛР 1. Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	Осознание себя гражданином и защитником великой страны	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 3. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	Демонстрация приверженности к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 5. Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями	уважение этнокультурных, религиозных прав человека, в том числе с	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ

<p>развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности</p>	<p>особенностями развития; оценка собственной и чужой уникальности в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности</p>	<p>творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.</p>
<p>ЛР 9. Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	<p>Способность в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремление к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	<p>Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.</p>
<p>ЛР 10. Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации</p>	<p>Способность ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействие поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации</p>	<p>Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.</p>
<p>ЛР 11. Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.</p>	<p>Способность искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждение собственного и чужого деструктивного поведения в сетевом пространстве.</p>	<p>Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.</p>
<p>ЛР 12. Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить</p>	<p>Развитие творческих способностей, способность креативно мыслить</p>	<p>Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ,</p>

		обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 13. Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	Способность в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, постройка логические умозаключения на основании поступающей информации	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 14. Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	Демонстрация приверженности принципам честности, порядочности, открытости	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 16. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	Сопричастие к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 18. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 19. Мотивированный к участию в отраслевых конкурсах профессионального мастерства; движении «Молодые профессионалы» и движении «Абилимпикс»	Мотивация к участию в отраслевых конкурсах профессионального мастерства; движении «Молодые профессионалы» и движении «Абилимпикс»	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 22. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической	Демонстрация приверженность к родной культуре, исторической	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий;

<p>памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России и региона проживания</p>	<p>памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятие традиционных ценностей многонационального народа России и региона проживания</p>	<p>Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.</p>
<p>ЛР 25. Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость</p>	<p>Готовность соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость</p>	<p>Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.</p>
<p>ЛР 27. Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику</p>	<p>Готовность к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику</p>	<p>Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.</p>
<p>ЛР 29. Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.</p>	<p>Мотивация к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.</p>	<p>Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.</p>
<p>ЛР 30. Содействующий</p>	<p>Содействие поддержанию</p>	<p>Педагогическое</p>

<p>поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.</p>	<p>престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.</p>	<p>наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.</p>
<p>ЛР 31 Принимающий цели и задачи научно-технологического, экономического, информационного развития России, готовый работать на их достижение</p>	<p>Принятие целей и задач научно-технологического, экономического, информационного развития России, готовность работать на их достижение</p>	<p>Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.</p>
<p>ЛР 32 Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.</p>	<p>Способность генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.</p>	<p>Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.</p>

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБООУПО «СТЭТ»  
В.Г. Арвеладзе  
« 13 » 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ  
ПРАКТИКИ

ПМ.02 А Предоставление туроператорских и турагентских услуг

СОГЛАСОВАНО

ИП Сухотина Э.С.  
(наименование организации, должность)

Турагентство ФТА Анхтонс

[Signature] Э.С. Сухотина  
Подпись Ф.И.О.

« 13 » 2023 г.



2023 г.

Рабочая программа учебной и производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности

43.02.16 \_\_\_\_\_ Туризм и гостеприимство \_\_\_\_\_  
код наименование специальности (профессии)

Организация-разработчик: ГБОУПО «СТЭТ» \_\_\_\_\_

Разработчики:

Лиманковская Елена Владимировна, заместитель директора по УВР  
Ф.И.О., должность

Емелин Сергей Викторович, преподаватель  
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Согласовано на заседании цикловой комиссии дисциплин туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 6 от «02» 02 2023 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Е.М.Сабадаш.  
подпись

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>6</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>11</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>15</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа (далее – программа) учебной и производственной практики является частью рабочей программы профессионального модуля ПМ.02 А Предоставление туроператорских и турагентских услуг, разработанной в соответствии с ФГОС по специальности СПО

43.02.16 \_\_\_\_\_ Туризм и гостеприимство \_\_\_\_\_  
*код* *название направления подготовки*

в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):  
Предоставление туроператорских и турагентских услуг

и соответствующих им профессиональных компетенций (ПК):

1. ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
2. ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа

---

## 1.2. Цели и задачи программы учебной и производственной практики – требования к результатам освоения программы производственного обучения

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы учебной и производственной практики 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

### **1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной и производственной практики:**

Всего 144 часа, в том числе:

учебная практика 72 часа;

производственная практика 72 часа;

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения учебной и производственной практики по ВПД, обучающийся должен освоить:

	ВПД	Профессиональные и общие компетенции
1	Предоставление туроператорских и турагентских услуг	ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов  ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа

### 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план рабочей программы учебной и производственной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Всего часов
1	2	3
	<b>Модуль ПМ.02 А Предоставление туроператорских и турагентских услуг, в т.ч.:</b>	<b>504</b>
ПК 2.1, ПК 2.2 ВД 2А	<b>Учебная практика</b>	<b>72</b>
	1. Знакомство с формами и методами обслуживания предприятия, используемыми видами проведения маркетинговых исследований.	6
	2. Анализ баз данных туроператора по подбору отдельных услуг	8
	3. Выявление целевых сегментов туристского рынка. Анализ деятельности туркомпаний города (с использованием ресурсов сети Интернет).	8
	4. Создание базы данных по туристским продуктам.	8
	5. Изучение, анализ и разработка рекламной деятельности турфирмы на этапе разработки макета рекламного обращения	6
	6. Подготовка к проведению презентаций туристского продукта	8
	7. Подготовки к работе на выставке.	8
	8. Работа с сайтом турфирмы. Сбор и обработка необходимой информации	8
	9. Использование результатов маркетинговых исследований при разработке турпродукта.	6
	10. Предоставление информации турагентам по рекламным турам	6
ПК 2.1, ПК 2.2, ВД 2А	<b>Производственная практика</b>	<b>72</b>
	Изучение фирменного стиля предприятия, его рекламной продукции: обработка информации и анализ результатов	6
	Изучение, анализ и разработка рекламной деятельности турфирмы на этапе планирования рекламной кампании: выявление целевых сегментов рынка, позиционирование туристского продукта	8
	Взаимодействие с турагентами по продвижению и реализации турпродукта.	8

Работа с агентскими договорами (из практики работы предприятия).	8
Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионного вознаграждения (из практики работы предприятия)	6
Осуществление планирования турпоездки, составление программы тура. Организация работы с туристской документацией и отчетностью	8
Расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания (на примере составленной программы тура). Использование каталогов и ценовых предложений	8
Расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определение цены турпродукта.	8
Предоставление сопутствующих услуг турфирмы (из практики работы предприятия). Составление турпакета	6
Анализ и способы решения проблем, возникающих во время туров (из практики работы предприятия). Рекомендованные меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы	6
<b>Всего:</b>	<b>144</b>

### 3.2. Содержание обучения по учебной и производственной практике

Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Виды работ, выполняемых во время практики	Объем часов (с указанием их распределения по семестрам)
1	2	3
<b>Модуль ПМ.02 А Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>		*
<b>- учебная практика</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализ деятельности туроператора;</li> <li>– работа с базами данных туроператора по подбору отдельных услуг;</li> <li>– определение параметров качества туристских услуг;</li> <li>– взаимодействие с турагентами по реализации туристского продукта;</li> <li>– бронирование тура;</li> <li>– работа с паспортно-визовыми учреждениями;</li> <li>– организация работы с российскими и иностранными клиентами;</li> <li>– разработка идеи туристского продукта;</li> <li>– планирование программы тура;</li> <li>– разработка маршрута тура;</li> <li>– формирование программы тура;</li> <li>– предоставление сопутствующих услуг;</li> <li>– расчет себестоимости отдельных туристских услуг;</li> <li>– определение цены туристского продукта;</li> <li>– взаимодействие с поставщиками услуг;</li> <li>– проведение экспериментальной проверки тура.</li> <li>– планирование рекламной кампании;</li> <li>– разработка макета рекламного обращения;</li> <li>– подготовка к проведению презентаций;</li> <li>– подготовка к работе на выставке;</li> <li>– распространения рекламных материалов (в т.ч. с использованием интернет-технологий);</li> <li>– сбор и обработка необходимой информации;</li> </ul>	72 (6 семестр)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализ деятельности других туркомпаний;</li> <li>– работа с информационными и справочными материалами.</li> </ul>	
<b>- производственная практика</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Проведение маркетингового исследования объектов туристского рынка.</li> <li>– Выявление целевых сегментов рынка.</li> <li>– Позиционирование туристского продукта.</li> <li>– Фирменный стиль туристского предприятия. Рекламная продукция.</li> <li>– Осуществление планирования турпоездов, составление программ тура и турпоездов.</li> <li>– Предоставление сопутствующих услуг турфирмы.</li> <li>– Решение проблем, возникающих на маршруте.</li> <li>– Расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определение цены турпродукта.</li> <li>– Применение полученных в процессе обучения знаний и навыков.</li> <li>– Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений.</li> <li>– Формирование практических навыков по анализу функциональной и отраслевой структуры турфирмы.</li> <li>– Описание структуры и кадровой политики турфирмы.</li> <li>– Закрепление навыков по разработке туров, туристских услуг, расчету стоимости туров.</li> <li>– Соблюдение правил техники безопасности.</li> <li>– Практика работы с офисной техникой.</li> <li>– Работа со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства.</li> <li>– Практика работы с туристской документацией и отчетностью.</li> </ul>	72 (6 семестр)
	<b>Всего</b>	<b>72</b>

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы учебной и производственной практики предполагает наличие учебных кабинетов «Географии туризма и экологических основ природопользования», «Турагентской и туроператорской деятельности», «Информационно-экскурсионной деятельности», «Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма; мастерской по компетенции Туризм.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий, в т.ч. на электронных носителях;
- настенные стенды с информацией;
- электронные, слайдовые презентации;
- бланки документов.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- интерактивная доска;
- мультимедийный проектор;
- телевизор, видеопроектор.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

#### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.— 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. Текст: электронный //ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518981>

3. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 419 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519672>

4. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9854-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

5. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной.— 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475111>

6. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08821-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471480>

7. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 462 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04604-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

8. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06970-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474521>

9. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850>

10. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

11. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

10. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

11. Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования: учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 342 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-4561-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426329>

12. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

### **3.2.2. Основные электронные издания**

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

### **3.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)**

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».

## **4.4. Кадровое обеспечение учебной и производственной практики**

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство учебной и производственной практикой

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками ГБОУПО «СТЭТ», а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности Сервис, оказание услуг населению

(предоставление экскурсионных услуг), и имеющими стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет.

Квалификация педагогических работников должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности Сервис, оказание услуг населению (предоставление экскурсионных услуг) не реже одного раза в три года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

**Преподаватели:** - высшее (среднее) профессиональное образование педагогическое или специальное, направленность (профиль) которого, соответствует профессиональному модулю ПМ.02 А Предоставление туроператорских и турагентских услуг. Дополнительное профессиональное образование на базе среднего профессионального образования (программ подготовки специалистов среднего звена) или высшего образования - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому профессиональному модулю.

Опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися и(или) соответствующей преподаваемому профессиональному модулю обязателен.

**Мастера:** высшее (среднее) профессиональное образование педагогическое или специальное, направленность (профиль) которого, соответствует профессиональному модулю ПМ.02 А Предоставление туроператорских и турагентских услуг. Дополнительное профессиональное образование на базе среднего профессионального образования (программ подготовки специалистов среднего звена) или высшего образования - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому профессиональному модулю.

Опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися и(или) соответствующей преподаваемому профессиональному модулю обязателен.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ВД 2А Предоставление туроператорских и турагентских услуг	Демонстрация навыков и умений по разработке и продвижению туристского продукта
ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Демонстрация навыков и умений по работе с базами данных туроператора, по оформлению и обработке заказов клиентов.
ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа	Демонстрация навыков проведения маркетингового исследования объектов туристского рынка, координации работы по реализации заказа

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение задач по оформлению и обработке заказов Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с туроператорами,

	турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями. Уметь координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть культурой межличностного общения. Знать этику делового общения
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой активного слушания, навыками решения конфликтных ситуаций
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Знать правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Владеть средствами физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБОУ НПО «СТЭТ»  
В.Г. Арведяше  
2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Б Предоставление экскурсионных услуг

название модуля

2023 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе  
Федерального государственного образовательного стандарта среднего  
профессионального образования по профессии или специальности

43.02.16  
код

Туризм и гостеприимство  
наименование профессии (специальности)

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное  
учреждение профессионального образования города Севастополя  
«Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчики:

Голдин Ольга Олеговна, преподаватель  
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Колпакова Валерия Анатольевна, преподаватель  
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Лиманковская Елена Владимировна, зам.директора по УВР, преподаватель  
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Согласовано на заседании цикловой комиссии дисциплин туризма и  
гостиничного сервиса

Протокол № 6 от «02» 02 20 23 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.М. Сабадаш

подпись

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 Б Предоставление экскурсионных услуг

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО

43.02.16

код

Туризм и гостеприимство

наименование профессии (специальности)

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

Код	Профессиональные компетенции
ВД 2Б	Предоставление экскурсионных услуг
ПК 2.1	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
ПК 2.2	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии</li> <li>– Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами</li> <li>– Поддержания контактов с туристскими информационными центрами</li> <li>– Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги</li> <li>– Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги</li> <li>– Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания</li> <li>– Отбора и изучения экскурсионных объектов</li> <li>– Формирования программ экскурсионного обслуживания</li> <li>– Составления маршрута и текста экскурсии</li> <li>– Отбора объектов для показа во время экскурсии</li> <li>– Отбора информационных материалов для проведения экскурсии</li> <li>– Определения методических приемов проведения экскурсии</li> <li>– Объезда (обхода) маршрута экскурсии</li> <li>– Оформления экскурсионной документации</li> </ul>
-------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии</li> <li>– Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания</li> <li>– Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание</li> <li>– Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями</li> <li>– Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций</li> <li>– Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий</li> <li>– Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии</li> <li>– Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии</li> <li>– Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии</li> </ul>
уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг</li> <li>– Принимать заказы на экскурсионные услуги</li> <li>– Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги</li> <li>– Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения</li> <li>– Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов)</li> <li>– Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных</li> <li>– Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг</li> <li>– Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания</li> <li>– Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации</li> <li>– Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания</li> <li>– Составлять программы экскурсионного обслуживания</li> <li>– Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания</li> <li>– Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на</li> </ul>

	<p>услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания</li> <li>– Сбирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам</li> <li>– Организация посещения объектов экскурсионного показа</li> <li>– Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий</li> <li>– Определять тему и составлять маршрут экскурсии</li> <li>– Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий</li> <li>– Составлять методическую разработку экскурсии</li> <li>– Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию</li> <li>– Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий</li> <li>– Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание</li> <li>– Применять технику публичных выступлений</li> <li>– Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов</li> <li>– Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания</li> <li>– Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии</li> <li>– Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств</li> <li>– Использовать технические средства при проведении экскурсий</li> <li>– Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий</li> <li>– Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе</li> <li>– Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии</li> <li>– Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)</li> <li>– Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты</li> <li>– Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности</li> <li>– Функции структурных подразделений экскурсионного бюро</li> <li>– Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания</li> <li>– Формы и методы проведения экскурсий</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Основы делопроизводства</li> <li>– Принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг, систем бронирования, используемых при организации экскурсий</li> <li>– Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии</li> <li>– Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии</li> <li>– Требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания</li> <li>– Технологии формирования программ экскурсионного обслуживания</li> <li>– Правила оформления документации</li> <li>– Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий</li> <li>– Правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий</li> <li>– Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания</li> <li>– Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</li> <li>– Порядок контроля реализации заказов на экскурсии</li> <li>– Структуру и состав информации, содержащейся в электронной путевке</li> <li>– Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии</li> <li>– Туристские ресурсы Российской Федерации</li> <li>– Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)</li> <li>– Методика разработки и проведения экскурсий</li> <li>– Этику межкультурного и делового общения</li> <li>– Физико-географические особенности района путешествия</li> <li>– Погодно-климатические условия района путешествия</li> <li>– Флору и фауну района путешествия</li> <li>– Характер и особенности рельефа района путешествия</li> <li>– Особенности водных ресурсов: реки, ручьи, озера</li> <li>– Социально-культурные особенности района маршрута</li> <li>– Традиции, нормы и правила поведения, принятые в районе путешествия</li> <li>– Методы налаживания быта, организации питьевого режима и питания клиентов во время прохождения пеших путешествий в лесной и горной местности (по видам туризма)</li> <li>– Общие принципы охраны природы (по видам туризма)</li> <li>– Номера контактных телефонов территориальных органов МЧС России или спасательных служб в районе прохождения маршрута</li> </ul>
--	---

### 1.2.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Общие и профессиональные компетенции, указанные во ФГОС СПО и данной рабочей программе, могут быть дополнены в рабочей программе профессионального модуля на основе:

- анализа требований соответствующих профессиональных стандартов;
- анализа актуального состояния и перспектив развития регионального рынка труда;
- обсуждения с заинтересованными работодателями.

### 1.3. Личностные результаты обучающихся

<p align="center"><b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b></p>	<p align="center"><b>Код личностных результатов реализации Программы воспитания</b></p>
<b>Портрет выпускника ГБПОУПО «СТЭТ»</b>	
<p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России</p>	<b>ЛР 3</b>
<p>Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности</p>	<b>ЛР 5</b>
<p>Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением</p>	<b>ЛР 7</b>
<p>Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	<b>ЛР 9</b>
<p>Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации</p>	<b>ЛР 10</b>
<p>Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.</p>	<b>ЛР 11</b>
<p>Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить</p>	<b>ЛР 12</b>
<p>Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации</p>	<b>ЛР 13</b>
<p>Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства</p>	<b>ЛР 16</b>
<p>Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях</p>	<b>ЛР 18</b>
<b>Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
<p>Мотивированный к участию в отраслевых конкурсах профессионального мастерства; движении «Молодые профессионалы» и движении «Абилимпикс»</p>	<b>ЛР 19</b>
<p>Принимающий семейные ценности своего народа, готовый к созданию семьи воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания</p>	<b>ЛР 20</b>
<p>Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности</p>	<b>ЛР 21</b>

Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России и региона проживания	<b>ЛР 22</b>
Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости, способный принести пользу региону проживания	<b>ЛР 24</b>
<b>Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	<b>ЛР 25</b>
Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	<b>ЛР 26</b>
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	<b>ЛР 27</b>
Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты(условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	<b>ЛР 29</b>
Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	<b>ЛР 30</b>
Принимающий цели и задачи научно-технологического, экономического, информационного развития России, готовый работать на их достижение	<b>ЛР 31</b>

#### **1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов: 194 часа

Из них на освоение МДК: 122 часа

на практики, в том числе учебную: 36 часов

производственную: 36 часов

самостоятельная работа: -

## 2. Структура и содержание профессионального модуля

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	Лабораторных и практических занятий	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>
ПК 2.1, ВД 2Б ОК 01 – 05, ОК 07, 09. ЛР 10-13, 16, 18, 19, 21, 24-26, 29-31	Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	36	36	18	14			
ПК 2.2, ВД 2Б ОК 01 –04, 07, 09 ЛР 03, 05, 07, 09, 12, 13, 16, 18, 19, 21, 22-27, 29-31.	Раздел 2. Организация экскурсионных услуг	72	72	36				
ПК 2.1, 2.2, ВД 2Б ОК 01-05, 07, 09 ЛР 03, 05, 07, 09-13, 16, 18-22, 24-27, 29-31	Учебная практика	36				36	36	
ПК 2.1, 2.2, ВД 2Б ОК 01-05, 07, 09 ЛР 03, 05, 07, 09-13, 16, 18-22, 24-27, 29-31	Производственная практика	36						
	Промежуточная аттестация	14						
	<b>Всего:</b>	<b>194</b>	<b>108</b>	<b>54</b>	<b>14</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>-</b>

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем часов
1	2		3
<b>Раздел 1 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг</b>			<b>36</b>
<b>МДК. 02.01 Б Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг</b>			<b>36</b>
<b>Тема 1.1. Основы экскурсионной деятельности</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>18</b>
	История экскурсионной деятельности. Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере экскурсионной деятельности. Сущность, функции и признаки экскурсий. Информационные технологии и инновации в экскурсионной деятельности	1	
	<b>Тематика учебных занятий</b>		<b>10</b>
	1. Лекция 1. «История экскурсионной деятельности»		2
	2. Лекция 2. «Организация деятельности экскурсионных учреждений в России»		2
	3. Лекция 3. «Сущность, классификация, функции и признаки экскурсии»		2
	4. Лекция 4. «Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма, а так же регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности»		2
	5. Лекция 5. «Информационные технологии и инновации в экскурсионной деятельности»		2
	<b>Тематика практических занятий</b>		<b>8</b>
	1. Практическое занятие 1. «Анализ программ экскурсионного обслуживания на региональном рынке»		2
	2. Практическое занятие 2. «Анализ программ экскурсионного обслуживания на региональном рынке»		2
	3. Практическое занятие 3. «Анализ видов инноваций в экскурсионной деятельности, применяемых на региональном рынке экскурсионных услуг»		2
	4. Практическое занятие 4. «Анализ видов инноваций в экскурсионной деятельности, применяемых на региональном рынке экскурсионных услуг»		2
<b>Тема 1.2. Прием и</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>18</b>

<b>обработка заказа на экскурсию</b>	Структура экскурсионного бюро и оценка качества экскурсионного обслуживания. Ведение и оформление заказа на экскурсионное обслуживание. Документационное оформление экскурсионного обслуживания. Поставщики услуг.	1	
	<b>Тематика учебных занятий</b>		<b>8</b>
	1. Лекция 6. «Структура экскурсионного бюро и оценка качества экскурсионного обслуживания»		2
	2. Лекция 7. «Ведение и оформление заказа на экскурсионное обслуживание»		2
	3. Лекция 8. «Документационное оформление экскурсионного обслуживания»		2
	4. Лекция 9. «Поставщики услуг»		2
	<b>Тематика практических занятий</b>		<b>10</b>
	1. Практическое занятие 5. «Калькуляция экскурсионного обслуживания»		2
	2. Практическое занятие 6. «Калькуляция экскурсионного обслуживания»		2
	3. Практическое занятие 7. «Моделирование деловой переписки»		2
	4. Практическое занятие 8. «Оформление пакета документов на экскурсионное обслуживание»		2
	5. Практическое занятие 9. «Оформление пакета документов на экскурсионное обслуживание»		2
<b>Раздел 2. Организация экскурсионных услуг</b>			<b>72</b>
<b>МДК 02.02.Б Организация экскурсионных услуг</b>			<b>72</b>
<b>Тема 2.1. Экскурсионная теория и методика</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>12</b>
	Тематика и содержание экскурсий. Показ и рассказ в экскурсии. Логика и психология в экскурсии.	1	
	<b>Тематика учебных занятий</b>		<b>8</b>
	1. Лекция 10. «Тематика и содержание экскурсий»		2
	2. Лекция 11. «Показ в экскурсии»		2
	3. Лекция 12. «Рассказ в экскурсии»		2
	4. Лекция 13 «Логика и психология в экскурсии»		2
	<b>Тематика практических занятий</b>		<b>4</b>
	1. Практическое занятие 10. «Анализ тематических экскурсионных программ»		2
	2. Практическое занятие 11. «Анализ тематических экскурсионных программ»		2
<b>Тема 2.2. Разработка экскурсионных</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>24</b>
	Технология подготовки экскурсии. Методическая разработка	1	

<b>программ обслуживания</b>	экскурсии. Подготовка и проведение мастер-класса		
	<b>Тематика учебных занятий</b>		<b>8</b>
	1. Лекция 14. «Технология подготовки экскурсии»		2
	2. Лекция 15. «Технология подготовки экскурсии»		2
	2. Лекция 16. «Технологическая и техническая документация к экскурсии»		2
	3. Лекция 17. «Понятие, подготовка и правила проведения мастер-класса»		2
	<b>Тематика практических занятий</b>		<b>16</b>
	1. Практическое занятие 12. «Подбор объектов и составление маршрута экскурсии»		2
	2. Практическое занятие 13. «Оформление контрольного текста, плана и портфеля экскурсовода к экскурсии»		2
	3. Практическое занятие 14. «Оформление технологической карты к экскурсии»		2
	4. Практическое занятие 15. «Оформление технологической документации для проведения музейной экскурсии»		2
	5. Практическое занятие 16. «Оформление технологической документации для проведения музейной экскурсии»		2
	6. Практическое занятие 17. «Экскурсионный практикум с мастер-классом»		2
	7. Практическое занятие 18. «Проведение мастер-класса»		2
8. Практическое занятие 19. «Проведение мастер-класса»		2	
<b>Тема 2.2. Методика проведения экскурсий</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>22</b>
	Методика проведения различных видов экскурсий. Особенности организации проведения экскурсий для организованных детских групп.	1	
	<b>Тематика учебных занятий</b>		<b>10</b>
	1. Лекция 18. «Методика проведения пешей экскурсии»		2
	2. Лекция 19. «Методика проведения автобусной экскурсии»		2
	3. Лекция 20. «Методика проведения производственных, религиозных, военно-исторических экскурсий»		2
	4. Лекция 21. «Методика проведения экскурсии в музее»		2
	5. Лекция 22. «Особенности организации проведения пеших и автобусных экскурсий для организованных детских групп»		2
	<b>Тематика практических занятий</b>		<b>12</b>
	1. Практическое занятие 20 «Отработка навыков проведения пеших экскурсий»		2
	2. Практическое занятие 21 «Отработка навыков проведения пеших экскурсий»		2
	3. Практическое занятие 22 «Отработка навыков проведения пеших экскурсий»		2

	4. Практическое занятие 23 «Отработка навыков ведения экскурсии в музее с использованием виртуального тура»		2
	5. Практическое занятие 24 «Отработка навыков ведения экскурсии в музее с использованием виртуального тура»		2
	6. Практическое занятие 25 «Отработка навыков ведения экскурсии в музее с использованием виртуального тура»		2
<b>Тема 2.3 Решение проблемных ситуаций</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	
	Профессиональная этика. Экскурсоводческое мастерство. Виды проблемных ситуаций и способы их решения.	2	<b>14</b>
	<b>Тематика учебных занятий</b>		<b>10</b>
	1. Лекция 23. «Экскурсоводческое мастерство»		2
	2. Лекция 24. «Умения и навыки экскурсовода»		2
	3. Лекция 25. «Профессиональная этика»		2
	4. Лекция 26. «Техника безопасности на экскурсии»		2
	5. Лекция 27. «Виды проблемных ситуаций и способы их решения»		2
	<b>Тематика практических занятий</b>		<b>4</b>
	1. Практическое занятие 26 «Разрешение конфликтных ситуаций в процессе экскурсионного обслуживания»		2
2. Практическое занятие 27 «Схема действий при наступлении чрезвычайных ситуаций»		2	
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> 1. Идентификация экскурсий. 2. Анализ экскурсий по структуре. 3. Анализ методических приемов. 4. Идентификация памятников, памятных знаков, бюстов, мемориалов, установленных в городе Севастополе. 5. Составление перечня и карточек экскурсионных объектов на улицах города Севастополя.			36
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> 1. Составление экскурсионного маршрута 2. Разработка технологической и технической документации к экскурсии 3. Разработка инструктажей о правилах поведения на маршруте 4. Составление аннотации к музейной экспозиции, экскурсионной программе 5. Разработка мастер-класса к музейной экспозиции.			36
<b>Всего</b>			<b>180</b>

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

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

***Кабинет:***

- Турагентской и туроператорской деятельности.

***Мастерская:***

- Туризм.

***Оснащенных оборудованием:***

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- лицензионное программное обеспечение.

***Технические средства обучения:***

- компьютеры;
- интерактивная доска;
- мультимедийный проектор;
- плазменная панель;
- экскурсионный киоск.

***Материал, обеспечивающий обучение:***

- комплект учебно-наглядных пособий, в т.ч. на электронных носителях;
- электронные, слайдовые презентации.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику.

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

***Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы***

1. Балюк, Н. А. Экскурсоведение: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 237 с.
2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 189 с.

3. Матюхина, Ю.А. Экскурсионная деятельность: учебное пособие / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. – 5-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2021. – 224 с.
4. Емельянов Б.В. Экскурсоведение: учебник. [Электронный ресурс] – 128 с.
5. Музейная экскурсия. Методическое пособие. / Национальный музей Республики Татарстан. [Электронный ресурс] – Казань, 2018 – 52 с.
6. Подготовка и проведение экскурсии. Методическое пособие. / Т.Р. Индисова. [Электронный ресурс] – Великий устюг, 2016 – 38 с.

***Основные электронные издания:***

1. Образовательная платформа Юрайт: <https://urait.ru/>
2. Образовательная платформа Профобразование: <https://profspo.ru/>

***Дополнительные источники:***

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".
2. ГОСТ 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.
3. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
4. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
5. ГОСТР 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования.
6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №913-н от 24.12.2021 «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)».
7. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.05.2022 № 833 "Об утверждении Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков"
8. Постановление Правительства РФ от 1 июня 2022 г. № 1003 "Об утверждении Положения об аттестации инструкторов-проводников"
9. Приказ Управления туризма города Севастополя от 29.07.2022 N 59 «Об утверждении Положения об аттестационной комиссии по аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков при Управлении туризма города Севастополя».
10. Информационный сайт туристской библиотеки «Все о туризме».

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ВД 2Б Предоставление экскурсионных услуг	Демонстрация навыков и умений по разработке новых экскурсионных программ; организации и планированию программ экскурсионного обслуживания и предоставления сопутствующих услуг; проведения заявленной экскурсии	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.1 Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Демонстрация навыков и умений по оформлению отчетной документации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2 Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	Демонстрация навыков проведения инструктажей по проводимой экскурсии, разрешения конфликтных и чрезвычайных ситуаций на маршруте	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение задач по оформлению и обработке заказов.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владение техникой количественной оценки и анализа информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в	Осуществлять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

различных жизненных ситуациях		
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Пользоваться техническими средствами связи: рациями, телефонами, а также спутниковыми навигационными системами	Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и решением коллективных задач
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Поддерживать коммуникацию с клиентом или группой	Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и решением коллективных задач
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Знать общие принципы охраны природы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию экскурсионной деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике, а также практических работ
ЛР 3 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России		
ЛР 5 Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе, с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах	Знания и уважение к этнокультурным и религиозным правам человека	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ

деятельности		
<p>ЛР 6 Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся</p>	<p>Участие в мероприятиях, знание норм правопорядка. Готовность оказать поддержку</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и участием в мероприятиях</p>
<p>ЛР 7 Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением</p>	<p>Навыки лояльности к установкам и проявлениям представителей субкультур</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p>
<p>ЛР 9 Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	<p>Знания, умения и навыки конструктивного использования различных цифровых средств</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и практик</p>
<p>ЛР 10 Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации</p>	<p>Способность ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и практик</p>
<p>ЛР 11 Способный искать</p>	<p>Умение искать нужные</p>	<p>Собеседование</p>

нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	источники информации, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, понимание адекватного поведения в сетевом пространстве	Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и практик
ЛР 12 Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	Умения и навыки активного использования творческого потенциала	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ЛР 13 Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	Способность в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ЛР 16 Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	Приверженность принципам толерантности и уважения к народам, проживающим на территории российского государства	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 18 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	Способность к сохранению психологической устойчивости в различных ситуациях	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 19 Мотивированный к участию в отраслевых конкурсах профессионального мастерства; движении «Молодые профессионалы» и движении «Абилимпикс»	Способный применять полученные знания и навыки в отраслевых конкурсах профессионального мастерства; движении «Молодые профессионалы» и движении «Абилимпикс»	Экспертное наблюдение выполнения заданий в отраслевых конкурсах профессионального мастерства; движении «Молодые профессионалы» и движении «Абилимпикс»
ЛР 21 Признающий ценность непрерывного образования,	Способность к управлению собственным профессиональным развитием	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и практик

<p>ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности</p>		
<p>ЛР 22 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России и региона проживания</p>	<p>Готовность к сохранению родной культуры, традиций; проявление любви и гордости к Родине</p>	<p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ и практик</p>
<p>ЛР 24 Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости, способный принести пользу региону проживания</p>	<p>Готовность и способность принести пользу региону проживания</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и практик</p>
<p>ЛР 25 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость</p>	<p>Готовность соответствовать ожиданиям работодателей, взаимодействовать с командой</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий</p>

<p>ЛР 26 Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, predetermined психологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности</p>	<p>Умение распределять психофизиологические нагрузки в процессе профессиональной деятельности</p>	<p>Экспертное наблюдение при выполнении практических заданий и на практике</p>
<p>ЛР 27 Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику</p>	<p>Готовность к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий</p>
<p>ЛР 29 Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.</p>	<p>Готовность к самозанятости, поиску работы, а так же формированию проектов по реализации экскурсионных программ с учетом требований регионального рынка туристских и экскурсионных услуг</p>	<p>Экспертное наблюдение при выполнении практических заданий и на практике</p>
<p>ЛР 30 Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.</p>	<p>Умение поддерживать престиж своей профессии, отрасли и образовательной организации.</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий</p>
<p>ЛР 31 Принимающий цели и задачи научно-технологического, экономического, информационного развития России, готовый работать на их достижение</p>	<p>Способность внедрять в практику обслуживания клиентов новые достижения техники и оборудования.</p>	<p>Экспертное наблюдение при выполнении практических заданий и на практике</p>

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУПО «СТЭТ»

*В.Г. Арвеладзе*

20 23 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ  
ПРАКТИКИ

ПМ.02 Б Предоставление экскурсионных услуг

СОГЛАСОВАНО

*ИП Сухотина ЭС*

(наименование организации, должность)

*Директор ФТА «Алех-точка»*

*[Signature]*  
Подпись

*Э.С. Сухотина*  
Ф.И.О.

« 13 » 02



2023 г.

Рабочая программа учебной и производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности

43.02.16 \_\_\_\_\_ Туризм и гостеприимство \_\_\_\_\_  
код наименование специальности (профессии)

Организация-разработчик: ГБОУПО «СТЭТ» \_\_\_\_\_

Разработчики:

Лиманковская Елена Владимировна, заместитель директора по УВР  
Ф.И.О., должность

Голдин Ольга Олеговна, преподаватель  
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Колпакова Валерия Анатольевна, преподаватель  
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Согласовано на заседании цикловой комиссии дисциплин туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 6 от «02» 02 20 23 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Е.М.Сабадаш.  
подпись

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>8</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>9</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>11</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>14</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа (далее – программа) учебной и производственной практики является частью рабочей программы профессионального модуля ПМ.02 Б Предоставление экскурсионных услуг, разработанной в соответствии с ФГОС по специальности СПО

43.02.16 Туризм и гостеприимство

*код*

*название направления подготовки*

в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

Предоставление экскурсионных услуг

*Указывается вид профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС по ПМ*

и соответствующих им профессиональных компетенций (ПК):

1. ПК 2.1 Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно- спасательных службах
2. ПК 2.2 Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

*Указываются все профессиональные компетенции по ВПД по ПМ*

## 1.2. Цели и задачи программы учебной и производственной практики – требования к результатам освоения программы производственного обучения

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы учебной и производственной практики должен:

**иметь практический опыт:**

- Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги
- Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии
- Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами
- Поддержания контактов с туристскими информационными центрами
- Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги
- Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги
- Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги

- Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги
  - Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания
  - Отбора и изучения экскурсионных объектов
  - Формирования программ экскурсионного обслуживания
  - Составления маршрута и текста экскурсии
  - Отбора объектов для показа во время экскурсии
  - Отбора информационных материалов для проведения экскурсии
  - Определения методических приемов проведения экскурсии
  - Объезда (обхода) маршрута экскурсии
  - Оформления экскурсионной документации
  - Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии
  - Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания
  - Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание
  - Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями
  - Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций
  - Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий
  - Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии
  - Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии
- Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии

**уметь:**

- Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг
- Принимать заказы на экскурсионные услуги
- Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги
- Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения
- Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов)
- Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги
- Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги

- Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных
- Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги
- Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги
- Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг
- Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания
- Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации
- Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания
- Составлять программы экскурсионного обслуживания
- Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания
- Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания
- Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания
- Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам
- Организация посещения объектов экскурсионного показа
- Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий
- Определять тему и составлять маршрут экскурсии
- Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий
- Составлять методическую разработку экскурсии
- Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию
- Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий
- Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание
- Применять технику публичных выступлений
- Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов
- Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания
- Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии
- Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств
- Использовать технические средства при проведении экскурсий
- Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий

- Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе
  - Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии
  - Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)
- Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций

### **1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной и производственной практики:**

Всего 72 часа, в том числе:

учебная практика 36 часов;

производственная практика 36 часов;

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения учебной и производственной практики по ВПД, обучающийся должен освоить:

	ВПД	Профессиональные и общие компетенции
1	Предоставление экскурсионных услуг	ПК 2.1 Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах  ПК 2.2 Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

### 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план рабочей программы учебной и производственной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	<i>Всего часов</i>
1	2	3
	<b>Модуль ПМ.02 Б Предоставление экскурсионных услуг, в т.ч.:</b>	<b>194</b>
ПК 2.1, ВД 2Б	<b>Учебная практика</b>	<b>36</b>
	1. Идентификация экскурсий.	6
	2. Анализ экскурсий по структуре.	8
	3. Анализ методических приемов.	8
	4. Идентификация памятников, памятных знаков, бюстов, мемориалов, установленных в городе Севастополе.	8
	5. Составление перечня и карточек экскурсионных объектов на улицах города Севастополя	6
ПК 2.2, ВД 2Б	<b>Производственная практика</b>	<b>36</b>
	1. Составление экскурсионного маршрута.	6
	2. Разработка технологической и технической документации к экскурсии	8
	3. Разработка инструктажей о правилах поведения на маршруте	8
	4. Составление аннотации к музейной экспозиции, экскурсионной программе	8
	5. Разработка мастер-класса к музейной экспозиции.	6
	<b>Всего:</b>	<b>72</b>

### 3.2. Содержание обучения по учебной и производственной практике

Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Виды работ, выполняемых во время практики	Объем часов (с указанием их распределения по семестрам)
1	2	3
<b>Модуль ПМ.02 Б Предоставление экскурсионных услуг</b>		*
<b>- учебная практика</b>	<p>Учебные экскурсии. Идентификация экскурсий. Анализ экскурсий по структуре. Анализ методических приемов</p> <p>Составление Паспорта туристского объекта. Составление перечня и карточек экскурсионных объектов на улицах города Севастополя</p> <p>Разработка документации экскурсионного обслуживания</p> <p>Подготовка информационных материалов по теме экскурсии. Идентификация памятников, памятных знаков, бюстов, мемориалов, установленных в городе Севастополе.</p> <p>Взаимодействие со сторонними организациями по формированию и реализации экскурсионных программ</p> <p>Учебный мастер-класс.</p> <p>Составление информационной справки по мастер-классу</p>	36 (3 семестр)
<b>- производственная практика</b>	<p>Подготовка кейса для разработки экскурсионной программы обслуживания</p> <p>Составление экскурсионного маршрута.</p> <p>Разработка технологической и технической документации к экскурсии</p> <p>Разработка инструктажей о правилах поведения на маршруте</p> <p>Подготовка интерактива для объектов показа</p> <p>Тест-драйв туристической среды по экскурсионному маршруту</p> <p>Разработка мастер-класса к музейной экспозиции</p> <p>Взаимодействие со сторонними организациями (музеями, объектами общественного питания, транспортными компаниями) по формированию и реализации экскурсионных программ</p>	36 (3 семестр)
	<b>Всего</b>	<b>72</b>

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной и производственной практики предполагает наличие учебного кабинета Турагентской и туроператорской деятельности; мастерской по компетенции Туризм.

*указывается наименование указываются при наличии указываются при наличии*

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- лицензионное программное обеспечение.

Технические средства обучения:

- компьютеры;
- интерактивная доска;
- мультимедийный проектор;
- плазменная панель;
- экскурсионный киоск.

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Балюк, Н. А. Экскурсоведение: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 237 с.
2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 189 с.
3. Подготовка и проведение экскурсии. Методическое пособие. / Т.Р. Индисова. [Электронный ресурс] – Великий Устюг, 2016 – 38 с.
4. Матюхина, Ю.А. Экскурсионная деятельность: учебное пособие / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. – 5-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2021. – 224 с.
5. Емельянов Б.В. Экскурсоведение: учебник. [Электронный ресурс] – 128 с.
6. Музейная экскурсия. Методическое пособие. / Национальный музей Республики Татарстан. [Электронный ресурс] – Казань, 2018 – 52 с.

Дополнительные источники:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".
2. ГОСТ 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.
3. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
4. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
5. ГОСТР 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования.
6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №913-н от 24.12.2021 «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)».
7. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.05.2022 № 833 "Об утверждении Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков"
8. Постановление Правительства РФ от 1 июня 2022 г. № 1003 "Об утверждении Положения об аттестации инструкторов-проводников"
9. Приказ Управления туризма города Севастополя от 29.07.2022 N 59 «Об утверждении Положения об аттестационной комиссии по аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков при Управлении туризма города Севастополя».
10. Информационный сайт туристской библиотеки «Все о туризме».

#### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса учебной и производственной практики**

Практическая подготовка организуется в мастерской по компетенции «Туризм», учебных базах практики, а также в специально оборудованных помещениях (рабочих местах) профильных организаций на основании договора о практической подготовке обучающихся, заключаемого между ГБОУПО «СТЭТ» и профильной организацией, осуществляющей экскурсионную деятельность.

Организация образовательного процесса учебной и производственной практик предусматривает демонстрацию практических навыков, выполнение, моделирование обучающимися различных видов работ для решения практических задач, связанных с предоставлением экскурсионных услуг, приближенных к реальным производственным; может включать в себя отдельные семинары, мастер-классы, которые предусматривают передачу обучающимся умений и навыков, необходимых для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### **4.4. Кадровое обеспечение учебной и производственной практики**

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство учебной и производственной практикой

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками ГБОУПО «СТЭТ», а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности Сервис, оказание услуг населению (предоставление экскурсионных услуг), и имеющими стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет.

Квалификация педагогических работников должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности Сервис, оказание услуг населению (предоставление экскурсионных услуг) не реже одного раза в три года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

**Преподаватели:** - высшее (среднее) профессиональное образование педагогическое или специальное, направленность (профиль) которого, соответствует профессиональному модулю ПМ.02 Б Предоставление экскурсионных услуг. Дополнительное профессиональное образование на базе среднего профессионального образования (программ подготовки специалистов среднего звена) или высшего образования - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому профессиональному модулю.

Опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися и(или) соответствующей преподаваемому профессиональному модулю обязателен.

**Мастера:** высшее (среднее) профессиональное образование педагогическое или специальное, направленность (профиль) которого, соответствует профессиональному модулю ПМ.02 Б Предоставление экскурсионных услуг. Дополнительное профессиональное образование на базе среднего профессионального образования (программ подготовки специалистов среднего звена) или высшего образования - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому профессиональному модулю.

Опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися и(или) соответствующей преподаваемому профессиональному модулю обязателен.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ВД 2Б Предоставление экскурсионных услуг	Демонстрация навыков и умений по разработке новых экскурсионных программ; организации и планированию программ экскурсионного обслуживания и предоставления сопутствующих услуг; проведения заявленной экскурсии
ПК 2.1 Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Демонстрация навыков и умений по оформлению отчетной документации
ПК 2.2 Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	Демонстрация навыков проведение инструктажей по проводимой экскурсии, разрешения конфликтных и чрезвычайных ситуаций на маршруте

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
<i>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</i>	Выполнение задач по оформлению и обработке заказов.
<i>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</i>	Владение техникой количественной оценки и анализа информации
<i>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</i>	Осуществлять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия
<i>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</i>	Пользоваться техническими средствами связи: рациями, телефонами, а также спутниковыми навигационными системами
<i>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</i>	Поддерживать коммуникацию с клиентом или группой

<p><i>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</i></p>	<p>Знать общие принципы охраны природы</p>
<p><i>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</i></p>	<p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию экскурсионной деятельности</p>

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБООУ «СТЭТ»

В. Г. Арвеладзе

2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 02 В Предоставление гостиничных услуг

2023 г.

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

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования города Севастополя «Севастопольский торгово-экономический техникум»

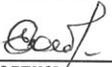
Разработчик:

Григоренко Л. Б., преподаватель

Сабадаш Е. М., преподаватель

Согласовано на заседании цикловой комиссии туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 6 от «02» 02 20 23 г.

Председатель цикловой комиссии  / Е. М. Сабадаш /  
подпись/ ФИО

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	26

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПМ. 01 В ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"><li>– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</li><li>– проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</li><li>– распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;</li><li>– планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</li><li>– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;</li><li>– координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);</li><li>– контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб бронирования, приема и размещения, номерного фонда;</li><li>– взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса;</li><li>– управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);</li><li>– стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению лояльности;</li><li>– организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</li></ul>
уметь	<ul style="list-style-type: none"><li>– анализировать результаты деятельности служб бронирования, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;</li><li>– осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб бронирования, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li><li>– использовать информационные технологии для ведения</li></ul>

	делопроизводства и выполнения регламентов служб бронирования, приема и размещения, номерного фонда; – контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.
знать	– законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – технологии организации процесса оказания гостиничных услуг; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; – теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; – гостиничный маркетинг и технологии продаж; – требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; – специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб бронирования, приема и размещения, номерного фонда; – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; – правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме.

### 1.2.1. Перечень общих компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
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 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Общие и профессиональные компетенции, указанные во ФГОС СПО и данной рабочей программе, могут быть дополнены в рабочей программе профессионального модуля на основе:

- анализа требований соответствующих профессиональных стандартов;
- анализа актуального состояния и перспектив развития регионального рынка труда;
- обсуждения с заинтересованными работодателями.

### 1.3. Личностные результаты обучающихся

Личностные результаты реализации программы воспитания ( <i>дескрипторы</i> )	Код личностных результатов реализации Программы воспитания
<b>Портрет выпускника ГБПОУПО «СТЭТ»</b>	
Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	<b>ЛР 5</b>
Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	<b>ЛР 6</b>
Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением	<b>ЛР 7</b>
Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	<b>ЛР 9</b>
Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	<b>ЛР 10</b>
Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	<b>ЛР 11</b>
Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	<b>ЛР 12</b>
Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	<b>ЛР 13</b>
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	<b>ЛР 14</b>
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	<b>ЛР 18</b>
<b>Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	

Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	ЛР 21
Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости, способный принести пользу региону проживания	ЛР 24
<b>Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	ЛР 25
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	ЛР 27
Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	ЛР 28
Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	ЛР 30
Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	ЛР 32
Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	ЛР 33

#### **1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 192

Из них на освоение

МДК 02.01В – 32,

МДК 02.02 В – 36,

МДК 02.03 В – 38,

на практики:

учебную – 36,

производственную – 36

ПА – 14

## 2. Структура и содержание профессионального модуля

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля**	Суммарный объем нагрузки, час.	Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация
			Обучение по МДК			Практики			
			Всего	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Учебная	Производственная (если предусмотрена рассредоточенная практика)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.2. - ПК 2.4. ОК 01 – ОК 09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	<b>32</b>	32	16	-			-	
ПК 2.3. ОК 01 – ОК 09	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	<b>36</b>	36	18				-	
ПК2.1. - 2.4. ОК 01 – ОК 09	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	<b>38</b>	38	20				-	
	Учебная практика, часов	36				36	-	-	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	36					36	-	
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>14</b>							<b>14</b>
	<b>Всего:</b>	<b>192</b>	<b>106</b>	<b>54</b>		<b>36</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>14</b>

## 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, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	
1	2	3	
<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>			
<b>МДК 02.01 В Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</b>		<b>32</b>	
<b>Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	1	
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2	
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	2	
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	2	
	Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль над соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль над технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	2	
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2	
	Деловое общение. Этика и этикет.	2	
	<b>Тематика учебных занятий</b>		<b>16</b>
	1. Лекция «Структура, функции и документационное сопровождение службы эксплуатации номерного фонда. Требования к сотрудникам»	2	
2. Лекция «Определение численности персонала и норм расхода чистящих и моющих средств»	2		
3. Лекция «Правила пожарной безопасности, охрана труда. Оказание первой помощи»	2		
4. Лекция «Деловое общение. Этика и этикет. Стандарты обслуживания»	2		
5. Практическое занятие № 1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в	2		

	соответствии с установленными нормативами	
	6. Практическое занятие № 2. Расчет потребности в персонале службы эксплуатации номерного фонда	2
	7. Практическое занятие № 3. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре	2
	8. Практическое занятие № 4. Оформление технологических документов службы номерного фонда	2
<b>Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	2
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж	2
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2
	Служба бронирования. Структура. Персонал.	2
	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования.	2
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2

Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления.	2	
Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2	
Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки	2	
Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	2	
Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций при взаимодействии с иностранными гостями, с руководством и коллегами из других гостиниц.	2	
Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	2	
<b>Тематика учебных занятий</b>		16
1. Лекция «Роль службы бронирования и организация ее деятельности».		2
2. Лекция «Речевые стандарты при бронировании, телефонных переговорах и письменных коммуникациях».		2
3. Лекция «Работа с гостями, решение конфликтных ситуаций, работа с рекламациями»		2
4. Лекция «Способы бронирования, работа в АСУ, требования к заполнению документации»		2
5. Практическое занятие № 5 Бронирование по телефону.		2
6. Практическое занятие № 6 Бронирование с помощью программы		2
7. Практическое занятие № 7 Составление диалогов с гостями		2
8. Практическое занятие № 8 Составление письменного ответа на заявку		2
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b> Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя). Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице»		X

<p>Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж  Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.  Составление алгоритма работы с гостем по телефону.  Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.  Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта  Определение задач управления каналами продаж (сбыта)  Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг  Техники, повышающие эффективность телефонного разговора  Особенности проведение переговоров с представителями разных стран  Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы  Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса  Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России»  Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице»  Подготовка ответов на контрольные вопросы  Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле»  Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле»  Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле  Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий.</p>			
<b>Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса</b>			
<b>МДК 02.02 В Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</b>		<b>36</b>	
<b>Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. Уборка общественных и служебных зон гостиницы. Обслуживание VIP-клиентов. Виды комплементов.	2	
	Уборочные материалы, техника, инвентарь.	2	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	2	
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	2	
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих. Системы видеонаблюдения. Системы охранной сигнализации.	2	

	<b>Тематика учебных занятий</b>	16
	1. Лекция «Требования к уборке жилых и общественных зон».	2
	2. Лекция «Организация бельевого хозяйства отеля».	2
	3. Лекция «Требования к хранению ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей»	2
	4. Лекция «Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице».	2
	5. Практическое занятие № 9. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	2
	6. Практическое занятие № 10. Составление памятки по уборке помещений	2
	7. Практическое занятие № 11. Составление актов забытых вещей.	2
	8. Практическое занятие № 12. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	2
<b>Тема 2.2.</b> <b>Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ.	2
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования	2
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг;	2

управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.		
Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	
<b>Тематика учебных занятий</b>		20
1. Лекция «Виды on-line бронирования. Технология работы с программами».		2
2. Лекция «Сегментирование клиентов. Программы лояльности».		2
3. Лекция «Работа с туроператорами и корпоративными клиентами. Виды договоров. Презентация услуг гостиницы».		2
4. Лекция «Виды и формы документации и использование информационных технологий при бронировании»		2
5. Лекция «Ценообразование, виды цен. Понятие перебронирования»		2
6. Практическое занятие № 13. Формирование пакета гостиничных услуг		2
7. Практическое занятие № 14. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия		2
8. Практическое занятие № 15. Заполнение бланков в АСУ, внесение изменений		2
9. Практическое занятие № 16. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.		2
10. Практическое занятие № 17. АСУ. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам		2
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</b> Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя). Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице» Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта		X

<p>Определение задач управления каналами продаж (сбыта)  Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг  Техники, повышающие эффективность телефонного разговора  Особенности проведения переговоров с представителями разных стран  Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы</p>			
<p align="center"><b>Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</b></p>		<b>38</b>	
<p align="center"><b>МДК 02.03 В Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</b></p>		<b>38</b>	
<p><b>Тема 3.1.</b>  <b>Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма</b></p>	<p><b>Содержание</b></p>	<b>Уровень освоения</b>	
	<p>Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.</p>	2	
	<p>Требования к обслуживающему персоналу. Функции портъе, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.</p>	2	
	<p>Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.</p>	2	
	<p>Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.</p>	2	
	<p>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p>	2	
	<p>Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.</p>	2	
	<p>Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.</p>	2	
	<p>Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.</p>	2	
	<p><b>Тематика учебных занятий</b></p>		16
	<p>1. Лекция «Функции службы приема и размещения, состав персонала, функциональные обязанности, организация рабочего места, оборудование СПиР».</p>		2
<p>2. Лекция «Речевые стандарты при приеме и размещении гостей. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями».</p>		2	
<p>3. Лекция «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг».</p>			

	4. Лекция «Системы и технологии службы приема и размещения. Организация хранения и безопасности личных вещей проживающих».	
	5. Практическое занятие № 18. Составление алгоритма приема и размещения гостей.	2
	6. Практическое занятие № 19. Деловая игра «Решению конфликтной ситуации».	2
	7. Практическое занятие № 20. Работа в АСУ. Поселение гостя	
	8. Практическое занятие № 21. Составление диалогов по общению с гостями по телефону	2
<b>Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	2
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплекты VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	
	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	
	<b>Тематика учебных занятий</b>	22
	1. Лекция «Поселение в гостиницу, стандарты качества, заполнение внутренней документации».	2
	2. Лекция «Стандарты качества при выписке гостей. Конфликтные ситуации и алгоритм их разрешения».	2
3. Лекция «Особенности работы с различными категориями гостей. Правила регистрации гостей. Виды и категории виз».	2	

	4. Практическое занятие № 22. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2
	5. Практическое занятие № 23. Работа со счетами гостей.	2
	6. Практическое занятие № 24. Оплата услуг. Выписка гостя	2
	7. Практическое занятие № 25. Переселение и подселение гостя	2
	8. Практическое занятие № 26. Деловая игра «Поселение группы»	2
	9. Практическое занятие № 27. Регистрация гостя	2
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3</b>		X
<p>Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы</p> <p>Составление перечня оборудования службы приема и размещения.</p> <p>Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p> <p>Составление эссе об организации службы приёма и размещения</p> <p>Заполнение и обработка заявок и бланков.</p> <p>Заполнение регистрационной карточки гостя.</p> <p>Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.</p> <p>Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно-визовую службу.</p> <p>Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.</p> <p>Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.</p> <p>Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.</p> <p>Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.</p>		
<b>Учебная практика</b>		36
<p><b>Виды работ</b></p> <p>Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения</p> <p>Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг</p> <p>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</p> <p>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Оформление и подготовка счетов гостей.</p>		

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

<p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров  Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования  Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.  Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам  Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения  Создание отчетов по бронированию  Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b>  Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;  Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице  Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей  Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.  Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями  Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями  Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей  Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.  Выполнение обязанностей ночного портье.  Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.  Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих  Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.  Проведение контроля готовности номеров к заселению  Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой  Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.  Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.  Ведение учета забытых вещей.  Работа с просьбами и жалобами гостей.  Оформление актирования испорченной или утерянной гостиничной собственности.  Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества  Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.  Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p>	36

<p>Оформление отчетной документации</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>14</b>
<b>Всего</b>	<b>192</b>

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

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинет организации деятельности службы бронирования. Кабинет организации продаж гостиничного продукта. Кабинет инженерных систем гостиницы и охраны труда. Кабинет организации деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей. Лаборатория «Служба приема и размещения гостей». Лаборатория «Служба бронирования гостиничных услуг».

#### **Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

#### **Технические средства обучения:**

- компьютер для оснащения рабочего места преподавателя;
- интерактивная доска;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения.

#### **Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:**

- компьютерный стол, интерактивная доска (или экран), компьютер для преподавателя;
- компьютерные столы, компьютеры для обучающихся;
- электронные видеоматериалы.

#### **Технические средства обучения:**

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;
- интерактивная доска;
- телефон.

Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, используемые в образовательном процессе.

Основные источники:

Законодательные акты и документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.96 N 14-ФЗ (с изм.).
2. Об основах туристической деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 октября 1996 №39-ФЗ(с изм.).
3. Об информации, информационных технологиях и защите информации Федеральный закон № 149-ФЗ от 27.07.2006 г. (с изм.).
4. О защите прав потребителей: Федеральный Закон от 07.02.1992 N 2300-1 (с изм.).
5. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853.
6. Об утверждении Положения о классификации гостиниц: Постановление правительства РФ от 18.11.2020г. г. N 1860.

Учебники и учебные пособия:

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477254>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное

- образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
4. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456006>
5. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476682>
6. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 498 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01594-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469678>
7. Горленко, О. А. Управление персоналом : учебник для среднего профессионального образования / О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 249 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9457-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452929>
8. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 168 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07215-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471025>
9. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/100399>
10. Чиликина, И. А. Управление персоналом : учебное пособие для СПО / И. А. Чиликина. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. — 76 с. — ISBN 978-5-

88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/85992>

11. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст :

электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93537>

12. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 127

13. Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 294 с. — ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93539>

14. Павлицева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлицева. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 327 с. — ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93545>

15. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/100399>

16. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93551>

Дополнительные источники:

### **Основные электронные издания**

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

Отечественные журналы:

1. «Отель»

2. «Пять звезд»

3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO-отель»
5. «Турбизнес»

Интернет-ресурсы:

1. <http://elibrary.rsl.ru/> – Российская государственная электронная библиотека.
2. <http://prohotel.ru/> – портал о гостиничном бизнесе.
3. <http://base.garant.ru/> – информационно-правовой портал.
4. [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru) – портал о гостиничном бизнесе.
5. <https://stroimhotel.ru/index.php/vashemu-vnimaniyu/metodologicheskaya-i-informatsionnaya-podderzhka> – сайт проекта «Строим отель».

Методологическая и информационная поддержка развития гостиничного бизнеса

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	<p>Знать технологии организации процесса оказания гостиничных услуг службой приема и размещения</p> <p>Уметь планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале, организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами отеля, контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Тестирование</p> <p>Собеседование</p> <p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p> <p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	<p>Знать технологии организации процесса оказания гостиничных услуг службой эксплуатации номерного фонда</p> <p>Уметь планировать потребности службы эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале, организовывать деятельность сотрудников службы эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами отеля, контролировать текущую деятельность сотрудников службы эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Тестирование</p> <p>Собеседование</p> <p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p> <p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	<p>Знать гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Уметь планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале, организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами отеля, контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Тестирование</p> <p>Собеседование</p> <p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p>
ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические	Контролировать последовательность применения	Собеседование Экспертное

требования к предоставлению гостиничных услуг	подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием. Знать основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	наблюдение выполнения практических работ Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных, осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Уметь находить, анализировать и применять информацию и информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб бронирования, приема и размещения, номерного фонда;	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ЛР 5 Уважающий	Знания и уважение к	Собеседование

<p>этнокультурные, религиозные права человека, в том числе, особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности</p>	<p>этнокультурным и религиозным правам человека</p>	<p>Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p>
<p>ЛР 6 Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся</p>	<p>Участие в мероприятиях, знание норм правопорядка. Готовность оказать поддержку</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и участием в мероприятиях</p>
<p>ЛР 7 Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением</p>	<p>Навыки лояльности к установкам и проявлениям представителей субкультур</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ</p>
<p>ЛР 9 Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	<p>Знания, умения и навыки конструктивного использования различных цифровых средств</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и проектов</p>
<p>ЛР 10 Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации</p>	<p>Способность ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и проектов</p>
<p>ЛР 11 Способный искать нужные источники информации и данные,</p>	<p>Умение искать нужные источники информации, воспринимать, анализировать, запоминать и</p>	<p>Собеседование Экспертное наблюдение за</p>

воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	передавать информацию с использованием цифровых средств, понимание адекватного поведения в сетевом пространстве	выполнением практических работ и проектов
ЛР 12 Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	Умения и навыки активного использования творческого потенциала	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ЛР 13 Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	Способность в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ЛР 14 Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	Приверженность принципам честности, порядочности, открытости	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 18 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	Способность к сохранению психологической устойчивости в различных ситуациях	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 21 Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	Способность к управлению собственным профессиональным развитием	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и проектов
ЛР 24 Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости, способный принести пользу региону проживания	Готовность и способность принести пользу региону проживания	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и

		проектов
ЛР 25 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	Готовность соответствовать ожиданиям работодателей, взаимодействовать с командой	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 27 Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	Готовность к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 28 Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	Готовность к освоению новых форм трудовой деятельности	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 30 Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	Умение поддержать престиж своей профессии, отрасли и образовательной организации.	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 32 Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	Способность генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 33 Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике	Способность к активной позитивной деятельности, всестороннее развитие	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий

предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам		
--	--	--

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБООУ «СТЭТ»

В.И. Арвеладзе

20 23 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ  
ПРАКТИКИ

«ПМ.02 В Предоставление гостиничных услуг»

43.02.16 Туризм и гостеприимство

СОГЛАСОВАНО

*Ирина Николаевна*  
(наименование организации, должность)

*«Гостиница Украина»*  
*генеральный директор*  
*Ирина Николаевна*



« 15 » 20 23 г.

2023г.

Рабочая программа учебной и производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии или специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

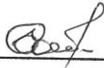
Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования города Севастополя «Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчики:

Малински Виктория Сергеевна, преподаватель, мастер производственного обучения

Согласовано на заседании цикловой комиссии дисциплин туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 6 от «02» 02 2023 г.

Председатель цикловой комиссии  Сабадаш Е.М.

подпись

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>6</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>11</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>15</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа (далее – программа) учебной и производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО

43.00.00    Сервис и туризм  
43.02.16    Туризм и гостеприимство

в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

«Предоставление гостиничных услуг»

и соответствующих им профессиональных компетенций (ПК):

1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.
4. Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах.

## 1.2. Цели и задачи программы учебной и производственной практики – требования к результатам освоения программы производственного обучения

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы учебной и производственной практики должен:

**иметь практический опыт:**

1. Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
2. Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
3. Распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
4. Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
5. Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
6. Координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
7. Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
8. Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса;

9. Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
10. Стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
11. Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

**уметь:**

1. Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
2. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
3. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
4. Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной и производственной практики:**

Всего 72 часа, в том числе:

в рамках освоения ПМ.02 В «Предоставление гостиничных услуг»:

учебная практика 36 часов;

производственная практика 36 часов;

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения учебной и производственной практики по ВПД 2 В «Предоставление гостиничных услуг», обучающийся должен освоить:

	ВПД	Профессиональные и общие компетенции
1	ВД 2 В Предоставление гостиничных услуг	ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
		ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
		ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
		ПК 2.4. Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах

### 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план рабочей программы учебной и производственной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Всего часов
1	2	3
ПК 2.1.- ПК 2.4.	«ПМ.02 В Предоставление гостиничных услуг»	72
	<p><b>- учебная практика</b></p> <p>Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</p> <p>Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</p> <p>Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</p> <p>Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей</p>	36
	<p><b>- производственная практика</b></p> <p>Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</p> <p>Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</p> <p>Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей</p> <p>Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей</p>	36
	<b>Всего:</b>	72

### 3.2. Содержание обучения по учебной и производственной практике

Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Виды работ, выполняемых во время практики	Объем часов (с указанием их распределения по семестрам)
1	2	3
ПМ.02 В Предоставление гостиничных услуг		72
<b>- учебная практика</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.</li> <li>2. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.</li> <li>3. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</li> <li>4. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей.</li> <li>5. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.</li> <li>6. Использование в работе знаний иностранных языков.</li> <li>7. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.</li> <li>8. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</li> <li>9. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.</li> <li>10. Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесений изменений в листы</li> </ol>	36

	<p>ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.</p> <p>11 Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
<p><b>- производственная практика</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.</li> <li>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</li> <li>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</li> <li>4. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>5. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.</li> <li>6. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</li> <li>7. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.</li> <li>8. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> <li>9. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих. Ведение учета забытых вещей. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности.</li> <li>10. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</li> <li>11. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</li> <li>12. Работа с просьбами и жалобами гостей.</li> <li>13. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества.</li> <li>14. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</li> <li>15. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг. Оформление отчетной документации.</li> <li>16. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и</li> </ol>	<p>36</p>

	<p>туристских комплексах. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.</p> <p>17. Оформление актов на списание малоценного инвентаря.</p> <p>18. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.</p> <p>19. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.</p> <p>20. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>21. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке.</p> <p>22. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.</p> <p>23. Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.</p> <p>24. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	
	<b>Всего</b>	72

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы учебной и производственной практики предполагает наличие учебных кабинетов:

- Кабинет организации деятельности службы бронирования. Кабинет организации продаж гостиничного продукта. Кабинет инженерных систем гостиницы и охраны труда. Кабинет организации деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей.
- Кабинет турагентской и туроператорской деятельности. Кабинет информационно-экскурсионной деятельности. Тренинговый кабинет делопроизводства и оргтехники.

#### **Лабораторий**

- Лаборатория «Служба приема и размещения гостей». Лаборатория «Служба бронирования гостиничных услуг».
- Лаборатория «Служба приема и размещения гостей». Лаборатория «Служба бронирования гостиничных услуг».

Оснащенных оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска; программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам,  
техническими средствами:
- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

## 4.2. Информационное обеспечение обучения

### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Фаустова Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования/Н. В. Фаустова. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 188 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-13958-7.-Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. –URL: <https://urait.ru/bcode/477254>
2. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования/ Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 297 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-14888-6. - Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
3. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования/ Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 300 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-14985-2. - Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
4. Чуваткин П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования/ П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 280 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-13227-4. - Текст: электронный//ЭБС Юрайт [сайт].- URL: <https://urait.ru/bcode/476682>
5. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 498 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01594-2. - Текст: электронный//ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/469678>
6. Горленко О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования/ О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 249 с. - (Профессиональное образование). -ISBN 978-5-9916-9457-5. - Текст: электронный//ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/452929>
7. Радыгина Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО/ Е. Г. Радыгина. - Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. - 166 с. - ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. - Текст: электронный//Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/100399>
8. Захарова Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО/Н. А. Захарова. - Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. - 296с. - ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. - Текст: электронный//

- Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/93537>
9. Захарова Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО/Н. А. Захарова. - Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. - 137с. - ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. - Текст: электронный//Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/93551>
  10. Аносова Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО/ Т. Г. Аносова Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 71 с. - ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. - Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/87883>
  11. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО/ Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 86 с. - ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/44183>
  12. Виговская М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО/ М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - 2-е изд. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018 - 96с. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. - Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт].- URL: <https://profspo.ru/books/77001>
  13. Капкан М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО/ М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. - 2-е изд. - Саратов: Профобразование, 2021. - 167с. - ISBN 978-5-4488-1123-4. -Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/104899>
  14. Дорохина Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО/ Р. В. Дорохина. - Саратов: Профобразование, 2021.- 68с. - ISBN 978-5-4488-1109-8- Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/104697>
  15. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО/ И.В. Захарова. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019.-130с.-ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2.- Текст: электронный//Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование: [сайт]. - URL:<https://profspo.ru/books/864722>
  16. Фаустова Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования/ Н. В. Фаустова. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 188с.-

(Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-13958-7.-Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

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. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. № 1853

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса учебной и производственной практики**

Реализация программы модуля предполагает учебную и производственную практику после освоения модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете. Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

### **4.4. Кадровое обеспечение учебной и производственной практики**

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство учебной и производственной практикой

1. Наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю изучаемых модулей;
2. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
3. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Уметь организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Уметь организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Уметь организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4. Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах	Уметь организовывать и осуществлять и предоставлять услуги питания в гостиницах.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умение осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умение 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	Умение применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умение управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умение межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умение проявлять гражданско-патриотическую позицию, проявлять осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей

<p>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Умение сохранять окружающую среду, ресурсосбережение, бережливое производство, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>
<p>ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>Умение использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Умение выполнять работу в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБООУ «СТЭТ»  
В.Г. Арвеладзе  
« 20 » сф.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.02 Г ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ**

2023 г.

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

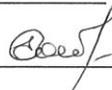
Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное  
учреждение профессионального образования города Севастополя  
«Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчик:

Григорьева Оксана Васильевна, преподаватель первой категории

Согласовано на заседании цикловой комиссии туризма и гостиничного  
сервиса

Протокол № 6 от «02» 02 2023 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.М. Сабадаш  
подпись

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 Г ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ

## *1.1. Область применения рабочей программы*

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО

## *1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля*

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности **Предоставление услуг предприятия питания** и соответствующие ему профессиональные компетенции:

Код	Профессиональные компетенции
ПК 02.01.	Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания
ПК 02.02.	Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания
ПК 02.03.	Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания
ПК 02.04.	Контролировать качество продукции и услуг общественного питания

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценки материальных ресурсов департаментов (служб, отделов);</li> <li>- оценки функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов);</li> <li>- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания;</li> <li>- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания;</li> <li>- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);</li> <li>- планирования потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- проведения вводного и текущего инструктажа сотрудников производственной службы;</li> <li>- распределения обязанностей и определения степени ответственности сотрудников производственной службы;</li> <li>- координации деятельности сотрудников производственной службы;</li> <li>- контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы;</li> <li>- взаимодействия со службой обслуживания и другими структурными подразделениями;</li> <li>- управления конфликтными ситуациями в коллективе;</li> <li>- реализации мер по стимулированию персонала,</li> </ul>
--------------------------	---

	<p>повышению их мотивации и лояльности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.</li> </ul>
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению;</li> <li>- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания;</li> <li>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы;</li> <li>- контролировать последовательность соблюдения подчинёнными требований охраны труда на рабочем месте.</li> </ul>
знать:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания;</li> <li>- основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>- основы организации деятельности предприятий питания;</li> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности подчинённых;</li> <li>- теории мотивации персонала и его психологические особенности;</li> <li>- теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>- технологии производства на предприятиях питания;</li> <li>- требования охраны труда на рабочем месте;</li> <li>- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы;</li> <li>- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>- основы финансового, бухгалтерского и статистического учёта на предприятиях питания.</li> </ul>

### 1.2.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учётом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Общие и профессиональные компетенции, указанные во ФГОС СПО и данной рабочей программе, могут быть дополнены в рабочей программе профессионального модуля на основе:

- анализа требований соответствующих профессиональных стандартов;
- анализа актуального состояния и перспектив развития регионального рынка труда;
- обсуждения с заинтересованными работодателями.

### 1.3. Личностные результаты обучающихся

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации Программы воспитания
<b>Портрет выпускника ГБПОУПО «СТЭТ»</b>	

Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	<b>ЛР 5</b>
Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	<b>ЛР 6</b>
Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением	<b>ЛР 7</b>
Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»	<b>ЛР 9</b>
Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	<b>ЛР 10</b>
Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	<b>ЛР 11</b>
Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	<b>ЛР 12</b>
Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	<b>ЛР 13</b>
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	<b>ЛР 14</b>
Препятствующий действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей)	<b>ЛР 15</b>
Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	<b>ЛР 16</b>
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	<b>ЛР 17</b>
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	<b>ЛР 18</b>
<b>Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	<b>ЛР 21</b>
<b>Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	<b>ЛР 25</b>
Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, predeterminedенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	<b>ЛР 26</b>

Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	<b>ЛР 27</b>
Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	<b>ЛР 28</b>
Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	<b>ЛР 29</b>
Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	<b>ЛР 30</b>
Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	<b>ЛР 32</b>
Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	<b>ЛР 33</b>

#### **1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 164 часа

Из них на освоение

МДК 02.01 Г – 30 часов,

МДК 02.02 Г – 32 часа,

МДК 02.03 Г – 30 часов

на практики, в том числе учебную – 72 часа

производственную – 36 часов

## 2. Структура и содержание профессионального модуля

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля**	Суммарный объем нагрузки, час.	Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)*	Учебная	Производственная (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>
ПК 02.01. ОК 1. – ОК 9.	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания	30	30	18	-			
ПК 02.02. ОК 1. – ОК 9.	Раздел 2. Управление текущей деятельностью предприятия питания	32	32	20				
ПК 02.03. ПК 02.04. ОК 1. – ОК 9.	Раздел 3. Технология предоставления услуг питания	30	30	18				
	Учебная практика, часов	36				36		
	Производственная практика, часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	36					36	
	<b>Всего:</b>	<b>164</b>	<b>92</b>	<b>56</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	

## 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, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов
1	2		3
<b>Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов предприятия питания</b>			<b>30</b>
<b>МДК 02.01. Г Управление и контроль текущей деятельностью сотрудников служб, отделов предприятия питания</b>			<b>30</b>
<b>Тема 1.1. Особенности организации работы службы отделов питания гостиничного комплекса</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>6</b>
	1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2	
	2. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.	2	
	3. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.	2	
	4. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.	2	
	5. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.	2	
	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2	
	7. Деловое общение. Этика и этикет.	2	
	<b>Тематика учебных занятий</b>		<b>6</b>
	Лекция 1. «Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы».		2
Лекция 2. «Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены».		2	
Практическое занятие 1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.		2	
<b>Тема 1.2. Особенности</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>24</b>
	1. Требования к торговым и производственным помещениям	2	

<b>подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы, отделов питания.</b>	организаций службы питания.		
	2. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.	2	
	3. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	2	
	4. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.	2	
	5. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.	2	
	6. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания.	2	
	7. Стили и методы подачи блюд и напитков.	2	
	8. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	2	
<b>Тематика учебных занятий</b>			24
Лекция 1. «Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания».			2
Лекция 2. «Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей».			2
Лекция 3. «Стили и методы подачи блюд и напитков».			2
Лекция 4. «Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса».			2
Практическое занятие 1. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.			4
Практическое занятие 2. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.			4
Практическое занятие 3. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.			4
Практическое занятие 4. Овладение приемами подачи блюд и напитков различными стилями и методами».			4
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1</b>			
1. Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля.			
2. Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара.			
3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.			
4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.			
5. Составление эссе об организации службы питания.			

<b>Раздел 2. Управление текущей деятельностью предприятия питания</b>			<b>32</b>
<b>МДК 02.02. Г Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания</b>			<b>32</b>
<b>Тема 2.1. Управление персоналом на предприятии питания</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	32
	1. Управление персоналом: задачи, принципы, методы, функции, сущность.	2	
	2. Система управления персоналом. Цель.	2	
	3. Виды управления персоналом.	2	
	4. Классификация персонала как инструмент управления на предприятии питания.	2	
	<b>Тематика учебных занятий</b>		32
	Лекция 1. «Управление персоналом: задачи, принципы».		2
	Лекция 2. «Управление персоналом: методы».		2
	Лекция 3. «Управление персоналом: функции, сущность».		2
	Лекция 4. «Система управления персоналом. Цель».		2
	Лекция 5. «Виды управления персоналом».		2
	Лекция 6. «Классификация персонала как инструмент управления на предприятии питания».		2
	Практическое занятие 1. Составление характеристики персонала предприятия питания.		4
	Практическое занятие 2. Определение методов совершенствования управления персоналом.		4
	Практическое занятие 3. Выявление проблем в управлении персоналом.		4
	Практическое занятие 4. Определение оценки эффективности сотрудников предприятия питания.		4
Практическое занятие 5. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях.		4	
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2</b>			
1. Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля.			
2. Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара.			
3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.			
4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.			
5. Составление эссе об организации службы питания.			

<b>Раздел 3. Технология предоставления услуг питания</b>			<b>30</b>
<b>МДК 02.03. Г Предоставление услуг предприятия питания</b>			<b>30</b>
<b>Тема 3.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	20
	1. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.	2	
	2. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	2	
	3. Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис.	2	
	4. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.	2	
	5. Особенности подготовки и обслуживания официальных приёмов.	2	
	6. Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.	2	
	7. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.	2	
	8. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.	2	
	9. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.	2	
	<b>Тематика учебных занятий</b>		20
	Лекция 1. «Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания».		2
	Лекция 2. «Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний».		2
	Лекция 3. «Особенности обслуживания гостей на высшем уровне».		2
Лекция 4. «Особенности подготовки и обслуживания официальных приёмов».		2	
Практическое занятие 1. Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.		4	
Практическое занятие 2. Подготовка и организация обслуживания официальных приёмов.		4	
Практическое занятие 3. Подготовка и организация обслуживания банкета фуршета		4	
<b>Тема 3.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	6
	1. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.	2	
	2. Нормативы и спецификации процедуры предоставления услуг высокого качества.	2	

	3. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.	2		
	<b>Тематика учебных занятий</b>		6	
	Лекция 10. «Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы».		2	
	Практическое занятие 1. Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания		4	
<b>Тема 3.3. Потребности и формирование спроса на продукцию и услуги общественного питания</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	4	
	1. Понятие, сущность и особенности формирования спроса в общественном питании. Факторы, влияющие на его объём и структуру.	2		
	2. Классификация видов спроса в общественном питании и их характеристика.	2		
	3. Информационное обеспечение изучения спроса на продукцию и услуги предприятий общественного питания.	2		
	<b>Тематика учебных занятий</b>			4
	Лекция 12. «Понятие, сущность и особенности формирования спроса в общественном питании. Факторы, влияющие на его объём и структуру».			2
	Практическое занятие 1. Определение видов спроса на предприятии питания и составление их характеристики			2
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3</b>				
1. Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 3. Составление алгоритма обслуживания гостей в службе Рум-сервис. 4. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 5. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 6. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. 7. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.				
<b>Учебная практика</b>			<b>36</b>	
<b>Виды работ</b>				
1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей. 2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. 3. Выполнение сервировки стола к обеду. 4. Выполнение сервировки стола к ужину.				

<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.</li> <li>6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.</li> <li>7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.</li> <li>8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара</li> <li>9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Silver service</li> <li>• Банкетный сервис</li> <li>• Шведский стол</li> <li>• Gueridon Service</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.</li> <li>11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.</li> <li>12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей.</li> <li>13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.</li> <li>14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.</li> <li>15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.</li> <li>16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.</li> <li>17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.</li> <li>18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.</li> </ol>	
<p><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия.</li> <li>2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.</li> <li>3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.</li> <li>4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.</li> <li>5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания.</li> <li>6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.</li> <li>7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.</li> <li>8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.</li> <li>9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.</li> <li>10. Подготовка и организация работы службы Рум сервис.</li> </ol>	<p><b>36</b></p>

11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания. 12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. 13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. 14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета». 15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля». 16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием. 17. Распределение персонала по организациям службы питания. 18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы. 19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. 20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. 21. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей. 22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. 23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.	
<b>Всего</b>	<b>164</b>

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

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинеты:

- иностранного языка;
- информационных технологий в профессиональной деятельности;
- менеджмента и управления персоналом;
- основы маркетинга;
- правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
- экономики и бухгалтерского учёта;
- организации деятельности сотрудников предприятия питания;
- организации обслуживания;
- организации хранения и контроль запасов и сырья;
- стандартизации, метрологии и подтверждение соответствия,

оснащённых оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя:
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам,

техническими средствами:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы питания»,  
оснащённый оборудованием:

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

техническими средствами:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.
- комплекты стеклянной и металлической посуды – 25 шт.;
- тарелки столовые – 25 шт.;
- тарелки закусочные – 25 шт.;

- тарелки десертные – 25 шт.;
- тарелки пирожковые – 25 шт.;
- приборы закусочные, столовые, рыбные, десертные – по 25 шт.;
- салатники – 25 шт.;
- чашки чайные, кофейные – на 6 персон;
- чашки бульонные – 25 шт.;
- комплекты столового белья – 25 шт.;
- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации.

#### Лаборатории:

- учебный ресторан (бар);
- информационных технологий в профессиональной деятельности,

#### оснащенные:

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

Аппарат настольный Mixn Machine VM 25026

Блендер BarBoss Advance VM10101

Кофемашина "SAECO MAGIC"

Льдогенератор SIMAG

Машина посудомоечная ELECTROLUX WT65E

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Панель плазменная Samsung PS-50 B850

Принтер Star 654

Принтер Star 654

Принтер Star SP-298

Салат-бар

Шкаф винный

#### Мастерские:

- Ресторанный сервис,

#### оснащенные:

- блендер VEMA FR 2055

- кофемашина SAECO ROYAL Cappuccino Silver-gray

Льдогенератор SIMAG

Машина посудомоечная ELECTROLUX WT4

Миксер д/мол.коктейлей

Шкаф винный

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Принтер Star 654

- комплекты стеклянной и металлической посуды – 25 шт.;

- комплект барных приборов – 25 шт.;
- комплект столового белья – 25 шт.;
- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п. 6.2.3 рабочей программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, используемые в образовательном процессе.

#### **3.2.1 Печатные издания**

1. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Стандартинформ.
2. Кустова И.А. Менеджмент и управление персоналом в организации общественного питания: учебное пособие для СПО – Саратов: Профобразование, 2021. – 103 с.
3. Чиликина И.А. Управление персоналом: учебное пособие для СПО – Саратов: Профобразование, 2019. – 76 с.
4. Кустова И.А. Организация производства: учебное пособие для СПО – Саратов: Профобразование, 2021. – 121 с.
5. Никифорова Т.А. Введение в технологии производства продуктов питания: учебное пособие для СПО – Саратов: Профобразование, 2020. – 135 с.
6. Еремеева Н.Б. Контроль качества продукции и услуг общественного питания: учебное пособие для СПО – Саратов: Профобразование, 2021. – 205 с.
7. Иванилова С.В. Экономика организации: учебное пособие для СПО – Саратов: Профобразование, 2018. – 152 с.
8. Прокопьева Ю.В. Бухгалтерский учёт и анализ: учебное пособие для СПО – Саратов: Профобразование, 2020. – 268 с.
9. Сологубова Е.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для СПО – Москва: издательство Юрайт, 2021. – 332 с.
10. Гориенко О.А. Управление персоналом: учебник для СПО – Москва; издательства Юрайт, 2020. – 249 с.
11. Магомедов А.М. Экономика организации: учебник для СПО – Москва: издательство Юрайт, 2021 – 323 с.

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 02.01. Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планирование деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале,</li> <li>- осуществление планирования, организации, координации и контроль деятельности службы питания,</li> <li>- взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>- оценивание и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- определение численности и функциональных обязанностей сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul>	Тестирование Собеседование Экзамен Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике
ПК 02.02. Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка качества предоставления услуги питания в номерах;</li> <li>- оценка качества предоставления различных видов питания в гостиницах;</li> </ul>	Тестирование Собеседование Экзамен Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике
ПК 02.03. Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг питания в номерах</li> </ul>	Тестирование Собеседование Экзамен Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике

<p>ПК 02.04. Контролировать качество продукции и услуг общественного питания</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка соблюдения правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;</li> <li>- оценка качества правил сервировки столов, приёмов и подачи блюд и напитков;</li> <li>- правильность сбора использованной посуды</li> <li>грамотное составление счетов за обслуживание;</li> <li>- оценка соблюдения правил комплектации сервировочной тележки для (roomservice);</li> <li>- оценка приёмов саморегулирования</li> </ul>	<p>Тестирование Собеседование Экзамен Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике</p>
<p>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление планирования, организации, координации и контроля деятельности производственной службы,</li> <li>- взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания</li> </ul>	<p>Экспертное наблюдение выполнения работ на практике</p>
<p>ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;</li> <li>- адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов;</li> <li>- точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;</li> <li>- адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;</li> </ul>	<p>Экспертное наблюдение выполнения работ на практике</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основы финансового, бухгалтерского и статистического учёта на предприятиях питания</li> </ul>	<p>Экспертное наблюдение выполнения работ на практике</p>

деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- управление конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) предприятия питания	Экспертное наблюдение выполнения работ на практике
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста	- применение теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение выполнения работ на практике
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учётом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	- понимание значимости своей профессии	Экспертное наблюдение выполнения работ на практике
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;	Экспертное наблюдение выполнения работ на практике
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	- эффективность использования средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в профессиональной деятельности;	Экспертное наблюдение выполнения работ на практике
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранном языках	Экспертное наблюдение выполнения работ на практике

<p>ЛР 5 Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности</p>	<p>Уважение этнокультурных, религиозных прав человека, в том числе с особенностями развития; оценка собственной и чужой уникальности в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности</p>	<p>Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.</p>
<p>ЛР 6 Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся</p>	<p>Принятие активного участия в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовность оказания поддержки нуждающимся</p>	<p>Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.</p>
<p>ЛР 7 Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением</p>	<p>Лояльность к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением</p>	<p>Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.</p>
<p>ЛР 9 Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	<p>Способность в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремление к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	<p>Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся;</p>
<p>ЛР 10 Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации</p>	<p>Способность ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействие поддержанию престижа своей профессии и</p>	<p>Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.</p>

	образовательной организации	
ЛР 11 Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	Способность искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждение собственного и чужого деструктивного поведения в сетевом пространстве.	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся;
ЛР 12 Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	Развитие творческих способностей, способность креативно мыслить	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 13 Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	Способность в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, постройка логические умозаключения на основании поступающей информации	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 14 Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	Демонстрация приверженности принципам честности, порядочности, открытости	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 15 Препятствующий действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей)	Препятствие действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей)	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 16 Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей	Сопричастие к сохранению, преумножению и трансляции культурных	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий;

многонационального российского государства	традиций и ценностей многонационального российского государства	Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 17 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	Соблюдение и пропаганда правил здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 18 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	Сохранение психологической устойчивости в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 21 Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	Признание ценности непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 25 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных	Готовность соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный,	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.

целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	
ЛР 26 Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	Оценивание возможных ограничителей свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 27 Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	Готовность к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 28 Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	Ориентирование в изменяющемся рынке труда, гибкое реагирование на появление новых форм трудовой деятельности, готовность к их освоению	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 29 Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты(условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	Избежание безработицы, мотивация к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 30 Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	Содействие поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио

		обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 32 Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	Способность генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 33 Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	Гармоничное, разностороннее развитие, активное выражение отношения к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБОУПО «СТЭТ»  
 В.Г. Арвеладзе  
«10» \_\_\_\_\_ 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ  
ПРАКТИКИ

ПМ.02 Г Предоставление услуг предприятия питания

СОГЛАСОВАНО

  
ООО «Тера»  
(наименование организации, должность)  
«Тера»  
Директор  
Подпись  
Борилова С.И.  
Ф.И.О.  
«13» \_\_\_\_\_ 2023 г.



2023 г.

Рабочая программа учебной и производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

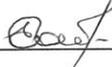
Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования города Севастополя «Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчик:

Григорьева Оксана Васильевна, преподаватель первой категории

Согласовано на заседании цикловой комиссии туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 6 от «02» 02 20 23 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.М. Сабадаш  
подпись

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>6</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>8</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>11</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>16</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа (далее – программа) учебной и производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО

43.00.00 Сервис и туризм

43.02.16 Туризм и гостеприимство

в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

Код	Наименование видов деятельности
ВД 2 В	Предоставление гостиничных услуг

и соответствующих им профессиональных компетенций (ПК):

Код	Профессиональные компетенции
ПК 02.01.	Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания
ПК 02.02.	Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания
ПК 02.03.	Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания
ПК 02.04.	Контролировать качество продукции и услуг общественного питания

## 1.2. Цели и задачи программы учебной и производственной практики – требования к результатам освоения программы производственного обучения

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы учебной и производственной практики должен:

**иметь практический опыт:**

- оценки материальных ресурсов департаментов (служб, отделов);
- оценки функциональных возможностей персонала департаментов (служб, отделов);
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- планирования потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа сотрудников производственной службы;
- распределения обязанностей и определения степени ответственности сотрудников производственной службы;

- координации деятельности сотрудников производственной службы;
- контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы;
- взаимодействия со службой обслуживания и другими структурными подразделениями;
- управления конфликтными ситуациями в коллективе;
- реализации мер по стимулированию персонала, повышению их мотивации и лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

**уметь:**

- анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы;
- контролировать последовательность соблюдения подчинёнными требований охраны труда на рабочем месте.

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной и производственной практики:**

Всего 72 часа, в том числе:

в рамках освоения ПМ.02 Г «Предоставление услуг предприятия питания»

учебная практика – 36 часов;

производственная практика – 36 часов.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения учебной и производственной практики по ВПД, обучающийся должен освоить:

	ВПД	Профессиональные и общие компетенции
1	Предоставление гостиничных услуг	ПК 02.01. Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания
		ПК 02.02. Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания
		ПК 02.03. Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания
		ПК 02.04. Контролировать качество продукции и услуг общественного питания
		ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
		ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
		ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
		ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
		ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста
		ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учётом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
		ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

		ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
		ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

### 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план рабочей программы учебной и производственной практики

<b>Коды профессиональных компетенций</b>	<b>Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики</b>	<b><i>Всего часов</i></b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
ПК 02.01., ПК 02.02., ПК 02.03., ПК 02.04.	<b>ПМ 02 Г Предоставление услуг предприятия питания</b>	
	<b>- учебная практика</b>	36
	<b>- производственная практика</b>	36
	<b><i>Всего:</i></b>	<b><i>72</i></b>

### 3.2. Содержание обучения по учебной и производственной практике

Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Виды работ, выполняемых во время практики	Объем часов (с указанием их распределения по семестрам)
1	2	3
<b>ПМ 02 Г Предоставление услуг предприятия питания</b>		
<b>- учебная практика</b>	<p>Подготовка к обслуживанию и приему гостей.</p> <p>Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.</p> <p>Выполнение сервировки стола к обеду.</p> <p>Выполнение сервировки стола к ужину.</p> <p>Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.</p> <p>Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.</p> <p>Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.</p> <p>Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара</p> <p>Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Silver service</li> <li>• Банкетный сервис</li> <li>• Шведский стол</li> <li>• Gueridon Service</li> </ul> <p>Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.</p> <p>Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.</p> <p>Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживании гостей.</p> <p>Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.</p> <p>Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.</p> <p>Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.</p> <p>Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.</p> <p>Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров,</p>	36

	кафе, шведского стола.	
	Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	
<b>- производственная практика</b>	Ознакомление и изучение режима работы предприятия	36
	Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.	
	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 службы питания.	
	Ознакомление с производственными помещениями службы питания.	
	Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.	
	Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.	
	Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.	
	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.	
	Подготовка и организация работы службы Рум-сервис.	
	Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.	
	Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.	
	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	
	Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».	
	Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».	
	Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.	
	Распределение персонала по организациям службы питания.	
	Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.	
	Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.	
	Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.	
Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.		
Владение профессиональной этикой персонала службы питания.		
Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания		
	<b>Всего</b>	<b>72</b>

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы учебной и производственной практики предполагает наличие учебного кабинета «Организации деятельности сотрудников службы питания», «Учебно-производственной мастерской при лаборатории" (учебный бар); лабораторий «Учебный ресторан», «Учебный Бар», «Информационных технологий в профессиональной деятельности»

Оборудование учебного кабинета «Организации деятельности сотрудников службы питания» и рабочих мест кабинета:

АРМ-преподавателя  
АРМ-студента  
Мультимедийное оборудование

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.
- комплекты стеклянной и металлической посуды – 25 шт.;
- тарелки столовые – 25 шт.;
- тарелки закусочные – 25 шт.;
- тарелки десертные – 25 шт.;
- тарелки пирожковые – 25 шт.;
- приборы закусочные, столовые, рыбные, десертные – по 25 шт.;
- салатники – 25 шт.;
- чашки чайные, кофейные – на 6 персон;
- чашки бульонные – 25 шт.;
- комплекты столового белья – 25 шт.;
- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской:

«Учебно-производственная мастерская при лаборатории" (учебный бар):

- блендер VEMA FR 2055
- кофемашинa SAECO ROYAL Cappuccino Silver-gray
- Льдогенератор SIMAG
- Машина посудомоечная ELECTROLUX WT4
- Миксер д/мол.коктейлей
- Шкаф винный
- Моноблок Firich Glaive RT-565-R4
- Принтер Star 654

- комплекты стеклянной и металлической посуды – 25 шт.;
- комплект барных приборов – 25 шт.;
- комплект столового белья – 25 шт.;
- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

«Учебный ресторан»:

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

Аппарат настольный Mixn Machine VM 25026

Блендер BarBoss Advance VM10101

Кофемашина "SAECO MAGIC"

Льдогенератор SIMAG

Машина посудомоечная ELECTROLUX WT65E

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Панель плазменная Samsung PS-50 B850

Принтер Star 654

Принтер Star 654

Принтер Star SP-298

Салат-бар

Шкаф винный

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории

«Информационно-коммуникационных технологий»:

-АРМ-преподавателя;

-АРМ-студента;

- мультимедийное оборудование;

- вычислительный блок Forgem Impregium;

-комплект интерактивного оборудования MS-PWD 50;

-ноутбук Fujitsu Siemens ESPRIMO Mobile V6535, 15 штук;

-стол мобильный компьютерный 800\*1800\*800;

- комплект учебно-методических материалов.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п. 6.2.3 рабочей программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

## **4.2. Информационное обеспечение обучения**

### **4.2.1 Печатные издания**

1. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Стандартинформ.
2. Кустова И.А. Менеджмент и управление персоналом в организации общественного питания: учебное пособие для СПО – Саратов: Профобразование, 2021. – 103 с.
3. Чиликина И.А. Управление персоналом: учебное пособие для СПО – Саратов: Профобразование, 2019. – 76 с.
4. Кустова И.А. Организация производства: учебное пособие для СПО – Саратов: Профобразование, 2021. – 121 с.
5. Никифорова Т.А. Введение в технологии производства продуктов питания: учебное пособие для СПО – Саратов: Профобразование, 2020. – 135 с.
6. Еремеева Н.Б. Контроль качества продукции и услуг общественного питания: учебное пособие для СПО – Саратов: Профобразование, 2021. – 205 с.
7. Иванилова С.В. Экономика организации: учебное пособие для СПО – Саратов: Профобразование, 2018. – 152 с.
8. Прокопьева Ю.В. Бухгалтерский учёт и анализ: учебное пособие для СПО – Саратов: Профобразование, 2020. – 268 с.
9. Сологубова Е.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для СПО – Москва: издательство Юрайт, 2021. – 332 с.
10. Гориенко О.А. Управление персоналом: учебник для СПО – Москва; издательства Юрайт, 2020. – 249 с.
11. Магомедов А.М. Экономика организации: учебник для СПО – Москва: издательство Юрайт, 2021 – 323 с.

### **4.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. Вестник индустрии питания //Весь общепит России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.pitportal.ru](http://www.pitportal.ru).
2. Kuking.net: кулинарный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.kuking.net](http://www.kuking.net).
3. Федерация рестораторов и отельеров. – Режим доступа: [www.frio.ru](http://www.frio.ru),

4. Гастрономъ.ru: кулинарные рецепты блюд с фото [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.gastronom.ru](http://www.gastronom.ru).
5. Гастрономъ: журнал для тех, кто ест // Все журналы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.jur-jur.ru/journals/jur22/index.html](http://www.jur-jur.ru/journals/jur22/index.html).
6. Центр ресторанный партнёрства для профессионалов HoReCa [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.creative-chef.ru](http://www.creative-chef.ru).
7. Консультант Плюс: информационно-правовая система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
8. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
9. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
10. <http://prohotel.ru/>

#### **4.2.3. Дополнительные источники**

1. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016.
2. Наталья Богатова. Современный ресторан. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости. – Ресторанные ведомости, 2014.

#### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса учебной и производственной практики**

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО, в том числе оборудования и инструментов, используемых при проведении чемпионатов Ворлдскиллз и указанных в инфраструктурных листах конкурсной документации Ворлдскиллз по компетенции «Администрирование отеля».

#### **4.4. Кадровое обеспечение учебной и производственной практики**

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство учебной и производственной практикой.

Преподаватели: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля.

Мастера: наличие высшего или среднего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля с обязательной стажировкой в гостиницах и гостиничных комплексах не реже 1 – го раза в 3 года.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 02.01. Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планирование деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале,</li> <li>- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания,</li> <li>- взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке</li> </ul>
ПК 02.02. Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка качества предоставления услуги питания в номерах;</li> <li>- оценка качества предоставления различных видов питания в гостиницах;</li> </ul>
ПК 02.03. Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг питания в номерах</li> </ul>
ПК 02.04. Контролировать качество продукции и услуг общественного питания	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка соблюдения правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;</li> <li>- оценка качества правил сервировки столов, приёмов и подачи блюд и напитков;</li> <li>- правильность сбора использованной посуды грамотное составление счетов за обслуживание;</li> <li>- оценка соблюдения правил комплектации сервировочной тележки для (roomservice);</li> <li>- оценка приёмов саморегулирования</li> </ul>

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление планирования, организации, координации и контроля деятельности производственной службы,</li> <li>- взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания</li> </ul>
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;</li> <li>- адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов;</li> <li>- точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;</li> <li>- адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;</li> </ul>
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основы финансового, бухгалтерского и статистического учёта на предприятиях питания</li> </ul>
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<ul style="list-style-type: none"> <li>- управление конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) предприятия питания</li> </ul>
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применение теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</li> </ul>
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учётом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимание значимости своей профессии</li> </ul>
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> </ul>

<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>- эффективность использования средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в профессиональной деятельности;</p>
<p>ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>- выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранном языках</p>

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГББОУП «СТЭТ»

В.Г. Арвеладзе

2023г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих 16399 «Официант», 11695 «Горничная»

2023г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе  
Федерального государственного образовательного стандарта среднего  
профессионального образования по профессии или специальности

43.02.16      Туризм и гостеприимство  
код                      наименование профессии (специальности)

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное  
учреждение профессионального образования города Севастополя  
«Севастопольский торгово-экономический техникум»

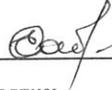
Разработчики:

Малинки Виктория Сергеевна, преподаватель, мастер производственного  
обучения

Гончаренко Инесса Анатольевна, преподаватель, мастер производственного  
обучения

Согласовано на заседании цикловой комиссии дисциплин туризма и  
гостиничного сервиса

Протокол № 6 от «02» 02 2023 г.

Председатель цикловой комиссии  Сабадаш Е.М.  
подпись

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих 16399 «Официант», 11695 «Горничная»

### *1.1. Область применения рабочей программы*

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО

43.02.16      Туризм и гостеприимство  
код                      наименование профессии (специальности)

### *1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля*

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих: 16399 «Официант», 11695 «Горничная» и соответствующие ему профессиональные компетенции:

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих: 16399 «Официант»

Код	Профессиональные компетенции
ПК 6.6.	Осуществлять инструктирование, обучение официантов, барменов и других категорий работников обслуживающего персонала зала на рабочем месте.
ПК 7.1.	Выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания.
ПК 7.2.	Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.
ПК 7.3.	Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.
ПК 7.4.	Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания.
ПК 7.5.	Выполнять подготовку бара, буфета к обслуживанию.
ПК 7.6.	Обслуживать потребителей бара, буфета
ПК 7.8.	Эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торговотехнологическое оборудование в процессе обслуживания.
ПК 7.9.	Производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета.
ПК 7.10.	Изготавливать смешанные напитки, в том числе коктейли, различными методами, горячие напитки.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"><li>- выполнения всех видов работ по подготовки залов организации общественного питания к обслуживанию в обычном режиме;</li><li>- встречи, приветствие, размещение гостей организации общественного питания за столом, подача меню;</li><li>- приема, оформления выполнения заказа на продукцию и услуги организации общественного;</li><li>- рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказов;</li></ul>
-------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- подачи к столу заказных блюд и напитков разными способами;</li> <li>- расчета с потребителями согласно счету и проводов гостей;</li> <li>- подготовки залов и инвентаря к обслуживанию массовых банкетных мероприятий;</li> <li>- обслуживания массовых банкетных мероприятий официального и неофициального характера;</li> <li>- обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания;</li> <li>- передовых, инновационных методов и форм организации труда.</li> </ul>
уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- зал и сервировать столы для обслуживания в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях, в том числе, выездных;</li> <li>- осуществлять прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос;</li> <li>- осуществлять прием заказа на блюдо и напитки;</li> <li>- потребителей организаций общественного питания в обычном режиме и на различных массовых банкетных мероприятиях;</li> <li>- консультировать гостей по составу и методам приготовления блюд, давать рекомендации по выбору вин, крепким спиртным и прочим напиткам, их сочетаемости с блюдами;</li> <li>- осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами;</li> <li>- соблюдать требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности в процессе обслуживания потребителей;</li> <li>- счет и проводить расчет с потребителем;</li> <li>- соблюдать правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, размещения гостей за столом, обслуживания и прощания с гостями;</li> <li>- соблюдать личную гигиену;</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- виды необходимого технологического оборудования и производственного инвентаря, правила их безопасного использования;</li> <li>- виды, типы и классы организаций общественного питания;</li> <li>- основные характеристики торговых и производственных помещений организаций общественного питания;</li> <li>- материально-техническую и информационную базу обслуживания; правила личной подготовки официанта к обслуживанию;</li> <li>- виды, правила, последовательность и технику сервировки столов;</li> <li>- способы расстановки мебели в торговом зале;</li> <li>- правила подготовки торгового зала, столового белья, посуды и приборов к работе;</li> <li>- правила культуры обслуживания, протокола и этикета при взаимодействии официантов с гостями;</li> </ul>

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих: 11695 «Горничная»

Код	Профессиональные компетенции
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практически й опыт	
уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;</li> <li>– Производить текущую уборку номерного фонда;</li> <li>– Осуществлять экипировку номерного фонда;</li> <li>– Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;</li> <li>– Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей.</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;</li> <li>– Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;</li> <li>– Правила обработки различных поверхностей номерного фонда;</li> <li>– Правила подбора и использования уборочного инвентаря;</li> <li>– Правила и методы текущей уборки номерного фонда;</li> <li>– Процедуры выезда гостя;</li> <li>– Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;</li> <li>– Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;</li> <li>– Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;</li> <li>– Правила антитеррористической безопасности и безопасности госте.</li> </ul>

### **1.2.1. Перечень общих компетенций**

<i>Код</i>	Наименование общих компетенций
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Общие и профессиональные компетенции, указанные во ФГОС СПО и данной рабочей программе, могут быть дополнены в рабочей программе профессионального модуля на основе:

- анализа требований соответствующих профессиональных стандартов;
- анализа актуального состояния и перспектив развития регионального рынка труда;
- обсуждения с заинтересованными работодателями.

### 1.3. Личностные результаты обучающихся

Личностные результаты реализации программы воспитания	Код личностных результатов реализации Программы воспитания
<b>Портрет выпускника ГБПОУПО «СТЭТ»</b>	
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	<b>ЛР 1</b>
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	<b>ЛР 2</b>
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	<b>ЛР 3</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа».	<b>ЛР 4</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	<b>ЛР 5</b>
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	<b>ЛР 6</b>
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	<b>ЛР 7</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	<b>ЛР 8</b>
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	<b>ЛР 9</b>
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	<b>ЛР 10</b>
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	<b>ЛР 11</b>

Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	<b>ЛР 12</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства	<b>ЛР 13</b>
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	<b>ЛР 14</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
Выполняющий трудовые функции в сфере туризма и гостеприимства	<b>ЛР 15</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса</b>	
Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства	<b>ЛР 16</b>
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	<b>ЛР 17</b>
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	<b>ЛР 18</b>
<b>Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
Мотивированный к участию в отраслевых конкурсах профессионального мастерства; движении «Молодые профессионалы» и движении «Абилимпикс»	<b>ЛР 19</b>
Принимающий семейные ценности своего народа, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	<b>ЛР 20</b>
Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	<b>ЛР 21</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России и региона проживания	<b>ЛР 22</b>
Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости, способный принести пользу региону проживания	<b>ЛР 24</b>
<b>Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	<b>ЛР 25</b>
Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	<b>ЛР 26</b>

Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	ЛР 27
Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	ЛР 28
Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	ЛР 29
Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	ЛР 30
Принимающий цели и задачи научно-технологического, экономического, информационного развития России, готовый работать на их достижение	ЛР 31
Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	ЛР 32
Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	ЛР 33

#### **1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов 244 часов

Из них на освоение МДК 216 часов

МДК 03.01 Выполнение работ по должностям служащих 16399 «Официант»

Всего занятий: 36 часов

на практики, в том числе учебную 36 часов

производственную 36 часов

МДК 03.02 Выполнение работ по должностям служащих 11695 «Горничная»

Всего занятий: 36 часов

на практики, в том числе учебную 36 часов

производственную 36 часов

## 2. Структура и содержание профессионального модуля

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля**	Суммарный объем нагрузки, час.	Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов) *	Учебная	Производственная (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 6.6 ПК 7.1-7.10 ОК 01-09	МДК 03.01 Выполнение работ по должностям служащих 16399 «Официант»	108	36	18	-	36	36	-
	Производственная практика, часов	36					36	
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.4 ОК 1-9	МДК 03.02 Выполнение работ по должностям служащих 11695 «Горничная»	108	36	18	-	36	36	-
	Производственная практика, часов	36					36	
	<b>Всего:</b>	<b>216</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>72</b>		<b>-</b>

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

### МДК 03.01 Выполнение работ по должностям служащих 16399 «Официант»

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<b>Раздел 1. Выполнение работ по должностям служащих 16399 «Официант»</b>		<b>36</b>
<b>МДК.03.01 Выполнение работ по должностям служащих 16399 «Официант»</b>		<b>36</b>
<b>Тема 1.1</b> <b>Характеристика деятельности официанта</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>
	1. Культура обслуживания в современном обществе	2
	2. Компоненты обслуживания (производственные, организационные, этические и эстетические).	2
	3. Основной принцип взаимоотношений посетителей и обслуживающего персонала.	2
	4. Стандарт внешнего вида официанта.	2
	5. Профессиональные и личностные качества официанта.	2
	6. Квалификационные требования.	
	7. Техника безопасности в работе официанта.	2
	<b>Тематика учебных занятий</b>	
	Лекция 1. «Общая характеристика деятельности официанта»	2
Лекция 2. «Профессиональные и личностные качества официанта. Квалификационные требования. Техника безопасности в работе официанта».	2	
<b>Тема 1.2</b> <b>Столовая посуда, приборы, столовое бельё</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>
	1..Виды столового белья, салфеток	2
	2..Правила накрытия столов скатертями	2
	3..Основные приёмы складывания салфеток	2
	4..Виды столовых приборов	2
	5..Характеристика основных и дополнительных столовых приборов	2
	6..Классификация, характеристика и требования к посуде	2
	7..Хрустальная и стеклянная посуда	2
	8..Осуществление учёта столовой посуды, приборов	2
	9..Составление акта на утрату столовой посуды и приборов.	2

	<b>Тематика учебных занятий</b>	<b>8</b>
	.Лекция 3. «Виды, ассортимент, назначение, характеристика столовой посуды (фарфоровой, керамической, хрустальной, стеклянной посуды, из дерева и пластмассы). Характеристика металлической посуды».	2
	Лекция 4. «Столовое бельё: виды, размеры, назначение, характеристика. Бренд столового белья (скатертей, салфеток, ручников) как средства рекламы».	2
	Практическое занятие 1. Подбор столовой посуды, приборов для различных типов и классов предприятий индустрии питания для различных форм и методов обслуживания. Отработка приёмов подготовки посуды, приборов из различных материалов к обслуживанию	4
<b>Тема 1.3 Сервировка стола</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>
	1. Подготовка торгового зала	2
	2. Подготовка столовой посуды, столовых приборов	2
	3. Подготовка столового белья	2
	4. Этапы процесса обслуживания	2
	5. Операции подготовительного этапа	2
	6. Предварительная сервировка стола	2
	7. Правила сервировки стола.	2
	<b>Тематика учебных занятий</b>	<b>12</b>
	Лекция 5. «Этапы организации обслуживания: подготовительный, основной и завершающий. Подготовка торговых помещений к обслуживанию. Уборка помещений: виды, назначение».	2
Лекция 6. «Сервировка стола для завтрака, бизнес ланча, комплексного обеда, ужина. Обед по меню заказных блюд».	2	
Практическое занятие 2. Отработка приёмов накрытия столов скатертями и их замена. Отработка приёмов складывания салфеток различных форм. Расчёт количества посуды, приборов для различных типов и классов предприятий индустрии питания	4	
Практическое занятие 3. Отработка техники сервировки стола приборами, фужерами, тарелками. Правила работы с подносом. Отработка приёмов работы с подносом.	4	
<b>Тема 1.4 Обслуживание потребителей</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>
	1. Встреча и размещение гостей	2
	2. Подача воды, хлеба, буфетной продукции, вина	2
	3. Представление меню	2
	4. Приём и оформление заказа	2
	5. Способы подачи блюд и закусок	2
	6. Последовательность подачи блюд и напитков	2
	7. Правила подачи холодных блюд и закусок, супов, вторых горячих блюд	2
	<b>Тематика учебных занятий</b>	<b>8</b>
Лекция 7. «Встреча и размещение гостей. Представление меню. Приём и оформление заказа».	2	

	Лекция 8. «Характеристика методов и способов подачи блюд и кулинарных изделий. Правила подачи блюд и кулинарных изделий».	2
	Практическое занятие 4. Отработка навыков приёма и размещения гостей, подачи блюд и напитков. Отработка подачи блюд русским методом, в обнос и с помощью подсобного стола.	4
<b>Тема 1.5</b> <b>Расчёт с</b> <b>потребителями, уборка</b> <b>зала</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>
	1. Наличный и безналичный расчёт	2
	2. Расчёт по картам. Чаевые	2
	3. Кассовое оборудование, терминалы	2
	4. Уборка тарелок, приборов, расстановка мебели	2
	5. Замена скатертей	2
	6. Правила сдачи и хранения столовой посуды и приборов	2
	<b>Тематика учебных занятий</b>	<b>4</b>
	Лекция 9. «Виды и характеристика расчётов с потребителями на ПОП».	2
Практическое занятие 5. Кассовое оборудование, терминалы.	2	
<b>Учебная практика</b>		<b>36</b>
<b>Виды работ</b> Обслуживание потребителей в ресторанах, барах, кафе Подбор и распределение фарфорофаянсовой, стеклянной, металлической посуды, столовых приборов по назначению Подготовка столовой посуды, столовых приборов к работе. Складывание салфеток простыми и сложными способами. Составить меню на банкет. Производить расчёт с гостями		
<b>Производственная практика</b>		<b>36</b>
<b>Виды работ</b> Подготовка зала. Отработать приёмы накрытия столов скатертью. Выполнение предварительной, дополнительной, исполнительной сервировки стола. Осуществлять подачу кулинарных закусок, блюд и напитков Выполнение уборки стола Выполнить регистрации счёта и покупки за наличный и безналичный расчёт		
<b>Всего</b>		<b>108</b>

## МДК 03.02 Выполнение работ по должностям служащих 11695 «Горничная»

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
<b>МДК. 03.02 Выполнение работ по должностям служащих 11695 «Горничная»</b>		36
<b>Раздел 1. Внешний вид и культура поведения</b>		8
<b>Тема 1.1. Нормативно правовая база и правила обслуживания в гостинице.</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>
	Культура поведения, персонала гостиницы, внешний вид, культура общения.	1
	<b>Тематика учебных занятий</b>	4
	<i>Лекция</i> «Правила поведения персонала гостиницы. Требования, предъявляемые к внешнему виду персонала».	2
	<i>Лекция</i> «Изучить информацию и кратко законспектировать по теме «Культура межличностного общения».	2
<b>Тема 1.2. Санитарные требования к содержанию жилого фонда</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>
	Санитарные правила, норма, уборка, помещение.	1
	<b>Тематика учебных занятий</b>	4
	<i>Лекция</i> «Санитарно-гигиенические требования к уборке однокомнатных многокомнатных жилых помещений. СНиПы, ГОСТы. Химические средства, средства при уборке помещений и санузлов. Средства защиты и охрана здоровья сотрудников гостиницы».	2
	<i>Практическое занятие</i> «Собрать тележку горничной согласно санитарно-гигиенических требований к уборке».	2
<b>Раздел 2 Технология обслуживания гостей в процессе проживания</b>		
<b>Тема 2.1. Технология обслуживания жилых и общественных помещений</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>
	Структура, номерной фонд, гостиничные помещения	1
	<b>Тематика учебных занятий</b>	8
	<i>Лекция</i> «Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы (АХЧ) гостиницы, её роль и значение в деятельности гостиничного предприятия».	2
	<i>Лекция</i> «Жилой фонд. Виды номеров, однокомнатные и многокомнатные номера. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений отеля. Подготовка номеров к заселению».	2

	<i>Практическое занятие</i> «Изучить документы в источниках, занести в таблицу по теме «Нормативные документы в сфере гостиничного хозяйства».	2
	<i>Практическое занятие</i> «Разработать лист контроля качества подготовки стандартного однокомнатного номера».	2
<b>Тема 2.2. Технология выполнения различных видов уборочных работ</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>
	Виды уборки, этапы, номерной фонд.	<i>I</i>
	<b>Тематика учебных занятий</b>	6
	<i>Лекция</i> «Организация уборочных работ. Технология уборки номера (последовательность и стандарты). Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы. Продукция индивидуального пользования в гостиницах. Информационная папка для гостей».	2
	<i>Практическое занятие</i> «Комплектация тележки, приемы использования тележки, методы загрузки».	2
	<i>Практическое занятие</i> «Подбор и подготовка моющих средств и инвентаря».	2
<b>Тема 2.3. Технология обслуживания и предоставления сервисных услуг</b>	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>
	Прачечная, химчистка, функции сотрудников, технология работы, услуга, оформление заказов, бытовые услуги	<i>I</i>
	<b>Тематика учебных занятий</b>	14
	<i>Лекция</i> «Место и назначение прачечной и химчистки в системе гостиничного хозяйства. Постельное бельё и его виды, маркировка».	2
	<i>Лекция</i> «Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки при выполнении гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки».	2
	<i>Лекция</i> «Стирка и чистка одежды для гостей. Выведение пятен».	2
	<i>Практическое занятие</i> «Изучение маркировки текстильных изделий».	2
	<i>Практическое занятие</i> «Оформление заказа при отправке одежды в химчистку».	2
	<i>Практическое занятие</i> «Проведение инвентаризации белья».	2
<i>Практическое занятие</i> «Мероприятия и правила поведения в чрезвычайных ситуациях»	2	
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> 1. Изучение инструктаж по технике безопасности. 2. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. 3. Организация рабочего места. 4. Изучение должностных обязанностей и схемы работы поэтажного персонала. 5. Организация уборочных работ. 6. Применение уборочных материалов, техники, инвентаря. 7. Подготовка горничной к работе. 8. Изучение нормативов проведения уборочных мероприятий.	36	

<p>9. Технология выполнения различных видов уборочных работ.  10. Применение продукции индивидуального пользования в гостиницах.  11. Укомплектование информационной папки гостя.</p>	
<p><b>Производственная практика</b>  <b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.</li> <li>2. Выполнение последовательности ежедневной текущей уборке номеров.</li> <li>3. Выполнение последовательности уборки номеров после выезда гостей.</li> <li>4. Выполнение последовательности генеральной уборки номеров.</li> <li>5. Выполнение последовательности уборки забронированных номеров.</li> <li>6. Выполнение последовательности экспресс-уборке номеров.</li> <li>7. Организация обслуживания особо важных персон в отеле. Уборка номеров, занятых VIP-гостями.</li> <li>8. Применение алгоритма действий при забытых и оставленных гостями вещей.</li> <li>9. Выполнение уборки помещений общего пользования.</li> <li>10. Применение технологии работы и функции сотрудников прачечной-химчистки.</li> <li>11. Применение технологии работы, связанные с оборотом постельного белья.</li> <li>12. Контроль качества уборки номеров.</li> </ol>	36
<b>Всего</b>	108

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

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

#### **Кабинеты:**

- Кабинет организации деятельности службы бронирования. Кабинет организации продаж гостиничного продукта. Кабинет инженерных систем гостиницы и охраны труда. Кабинет организации деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей.
- Кабинет турагентской и туроператорской деятельности. Кабинет информационно-экскурсионной деятельности. Тренинговый кабинет делопроизводства и оргтехники.
- Кабинет технологического оборудования кулинарного и кондитерского производства. Учебный кулинарный цех. Учебный кондитерский цех. Кабинет организации обслуживания. Учебная кухня ресторана.

#### **Оснащенных оборудованием:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска; программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам, техническими средствами:
- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

#### **Лаборатория:**

- Лаборатория «Служба приема и размещения гостей». Лаборатория «Служба бронирования гостиничных услуг».
- Лаборатория «Служба приема и размещения гостей». Лаборатория «Служба бронирования гостиничных услуг».
- «Учебная кухня ресторана».

#### **Мастерские:**

- «Ресторанный сервис».

Кабинет «Организации обслуживания», оснащенный оборудованием:

- АРМ-преподавателя
- АРМ-студента
- Мультимедийное оборудование
- техническими средствами:
- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

- комплекты стеклянной и металлической посуды – 25 шт.;
- тарелки столовые – 25 шт.;
- тарелки закусочные – 25 шт.;
- тарелки десертные – 25 шт.;
- тарелки пирожковые – 25 шт.;
- приборы закусочные, столовые, рыбные, десертные – по 25 шт.;
- салатники – 25 шт.;
- чашки чайные, кофейные – на 6 персон;
- чашки бульонные – 25 шт.;
- комплекты столового белья – 25 шт.;
- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации.

### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, используемые в образовательном процессе.

#### **3.2.1. Основные печатные издания МДК 03.01 Выполнение работ по должностям служащих 16399 «Официант»**

1. Оробейко Е. С. Организация обслуживания: рестораны, бары.
2. Допущено Минобрнауки России в качестве учебного пособия для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования, - М. : МОСКВА - АЛЬФА-М - ИНФРА-М, 2016. – 388 с.
3. Сустенков Е.Н. Основы менеджмента – М.: «Форум», 2014. – 268 с.
4. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2016
5. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие. – М.: Академия, 2017

#### **Основные печатные издания МДК 03.01 Выполнение работ по должностям служащих 11695 «Горничная»**

1. Фаустова Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования/Н. В. Фаустова. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 188 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-13958-7.-Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. –URL: <https://urait.ru/bcode/477254>
2. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования/ Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 297 с. - (Профессиональное образование)

- образование). - ISBN 978-5-534-14888-6. - Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
3. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования/ Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 300 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-14985-2. - Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
  4. Чуваткин П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования/ П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 280 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-13227-4. - Текст: электронный//ЭБС Юрайт [сайт].- URL: <https://urait.ru/bcode/476682>
  5. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 498 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01594-2. - Текст: электронный//ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/469678>
  6. Горленко О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования/ О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можяева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 249 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-9916-9457-5. - Текст: электронный//ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/452929>
  7. Радыгина Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО/ Е. Г. Радыгина. - Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. - 166 с. - ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. - Текст: электронный//Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/100399>
  8. Захарова Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО/Н. А. Захарова. - Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. - 296с. - ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. - Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/93537>
  9. Захарова Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО/Н. А. Захарова. - Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. - 137с. - ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. - Текст: электронный//Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/93551>
  10. Аносова Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО/ Т. Г. Аносова Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 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/87883>
  11. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО/ Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. - Саратов:

- Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 86 с. - ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/44183>
12. Виговская М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО/ М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - 2-е изд. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018 - 96с. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. - Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование: [сайт].- URL: <https://profspo.ru/books/77001>
13. Капкан М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО/ М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. - 2-е изд. - Саратов: Профобразование, 2021. - 167с. - ISBN 978-5-4488-1123-4. -Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/104899>
14. Дорохина Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО/ Р. В. Дорохина. - Саратов: Профобразование, 2021.- 68с. - ISBN 978-5-4488-1109-8- Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/104697>
15. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО/ И.В. Захарова. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019.-130с.-ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2.- Текст: электронный//Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование: [сайт]. - URL:<https://profspo.ru/books/864722>
16. Фаустова Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования/ Н. В. Фаустова. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 188с.- (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-13958-7.-Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

### 3.2.2. Основные электронные издания

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

### 3.2.3. 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. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. № 1853

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

МДК 03.01 Выполнение работ по должностям служащих 16399 «Официант»

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 6.6. Осуществлять инструктирование, обучение официантов, барменов и других категорий работников обслуживающего персонала зала на рабочем месте.	- осуществление инструктирования, обучения официантов, барменов и других категорий работников обслуживающего персонала зала на рабочем месте.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ПК 7.1. Выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания.	- выполнение подготовки залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ПК 7.2. Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.	- оценка качества обслуживания потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ПК 7.3. Обслуживать массовые банкетные мероприятия.	- оценка качества обслуживания массовых банкетных мероприятий	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ПК 7.4. Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания.	- оценка качества обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ПК 7.5. Выполнять подготовку бара, буфета к обслуживанию.	- выполнение подготовки бара, буфета к обслуживанию.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ПК 7.6. Обслуживать потребителей бара, буфета.	- оценка качества обслуживания баров, буфета	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ПК 7.8. Эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания.	- эксплуатирование инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования в процессе обслуживания.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ПК 7.9. Производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета.	- грамотное составление счетов с потребителем, используя различные формы расчета.	Экспертное наблюдение выполнения практических работ

ПК 7.10. Изготавливать смешанные напитки, в том числе коктейли, различными методами, горячие напитки.	- оценка качества обслуживания смешанных напитков	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	- осуществление планирования, организации, координации и контроля деятельности производственной службы, - взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	- оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; - адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; - точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; - адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	- основы финансового, бухгалтерского и статистического учёта на предприятиях питания	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- управление конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) предприятия питания	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- применение теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	- понимание значимости своей профессии	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в	- точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;	Экспертное наблюдение выполнения практических работ

чрезвычайных ситуациях.		
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	- эффективность использования средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в профессиональной деятельности;	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранном языках	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	Осознание себя гражданином и защитником великой страны	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий; Анализ деятельности.
ЛР 2 Готовый использовать свой личный и профессиональный потенциал для защиты национальных интересов России	Готовность использовать свой личный и профессиональный потенциал для защиты национальных интересов России	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий; Анализ деятельности.
ЛР 3 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	Демонстрация приверженности к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий
ЛР 4 Занимающий активную гражданскую позицию избирателя, волонтера, общественного деятеля	Занятие активной гражданской позиции избирателя, волонтера, общественного деятеля	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий
ЛР 5 Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	Уважение этнокультурных, религиозных прав человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий
ЛР 6 Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества,	Принятие активного участия в социально значимых мероприятиях, соблюдение норм правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий

обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	свобод граждан России; готовность оказать поддержку нуждающимся	
ЛР 7 Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением	Лояльность к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличие их от групп с деструктивным и девиантным поведением	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий
ЛР 8 Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	Демонстрация неприятия и предупреждение социально опасного поведения окружающих	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий
ЛР 9 Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	Способность в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремление к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий
ЛР 10 Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	Способность ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействие поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий
ЛР 11 Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	Способность искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждение собственного и чужого деструктивного поведения в сетевом пространстве.	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий
ЛР 12 Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	Развитие творческих способностей, креативно мыслить	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий

ЛР 13 Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	Способность в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий
ЛР 14 Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	Демонстрация приверженности принципам честности, порядочности, открытости	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий
ЛР 15 Препятствующий действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей)	Препятствие действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей)	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий
ЛР 16 Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	Сопричастие к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий
ЛР 17 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	Соблюдение и пропаганда правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждение либо преодоление зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий

МДК 03.01 Выполнение работ по должностям служащих 11695 «Горничная»

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	Знать Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг, основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера, процедуры выезда гостя, правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий для практических, заданий по учебной и производственной практикам
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.	Уметь подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера, производить текущую уборку номерного фонда, осуществлять	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий для практических, заданий по учебной и

	экипировку номерного фонда, производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда, вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей.	производственной практикам
ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Знать правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда, правила обработки различных поверхностей номерного фонда, правила подбора и использования уборочного инвентаря, правила и методы текущей уборки номерного фонда, требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены, правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.	Экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий для практических, заданий по учебной и производственной практикам
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умение осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умение использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Умение применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умение управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умение межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умение проявлять гражданско-патриотическую позицию, проявлять осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умение сохранять окружающую среду, ресурсосбережение, бережливое производство, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Умение использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умение выполнять работу в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
<b>ЛР 1</b> Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	Осознание себя гражданином и защитником великой страны	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий; Анализ деятельности.
<b>ЛР 2</b> Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	Проявление активной гражданской позиции, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий; Анализ деятельности.
<b>ЛР 3</b> Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	Соблюдение норм правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России.	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий; Анализ деятельности.

<p><b>ЛР 4</b> Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p>	<p>Проявление и демонстрация уважения к людям труда, осознающий ценность собственного труда.</p>	<p>Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий</p>
<p><b>ЛР 5</b> Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России</p>	<p>Демонстрация приверженности к родной культуре, исторической памяти на основе любви Родине.</p>	<p>Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий</p>
<p><b>ЛР 6</b> Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.</p>	<p>Проявление уважения к людям старшего поколения.</p>	<p>Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий</p>
<p><b>ЛР 7</b> Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p>	<p>Осознание приоритетной ценности личности человека</p>	<p>Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий</p>
<p><b>ЛР 8</b> Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.</p>	<p>Проявление и демонстрация уважения к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп</p>	<p>Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий</p>
<p><b>ЛР 9</b> Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.</p>	<p>Соблюдение и пропаганда правил здорового и безопасного образа жизни, спорта</p>	<p>Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий</p>
<p><b>ЛР 10</b> Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</p>	<p>Забота о защите окружающей среды, чужой безопасности</p>	<p>Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий</p>
<p><b>ЛР 11</b> Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.</p>	<p>Проявление уважения к эстетическим ценностям</p>	<p>Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий</p>
<p><b>ЛР 12</b> Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи</p>	<p>Принятие семейных ценностей, готовность к созданию семьи и</p>	<p>Педагогическое наблюдение</p>

и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	воспитанию детей	обучающихся в процессе проведения мероприятий
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>		
<b>ЛР 13</b> Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства	Выполнение профессиональных навыков в сфере туризма и гостеприимства	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>		
<b>ЛР 15</b> Выполняющий трудовые функции в сфере туризма и гостеприимства	Выполнение трудовых функций в сфере туризма и гостеприимства	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса</b>		
<b>ЛР 16</b> Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства	Демонстрация профессиональных навыков в сфере туризма и гостеприимства	Педагогическое наблюдение обучающихся в процессе проведения мероприятий

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБООУПО «СТЭТ»  
В.Г. Арвеладзе  
2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ  
ПРАКТИКИ

ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ  
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ  
16399 «ОФИЦИАНТ»

СОГЛАСОВАНО

ООО «Итера»  
(наименование организации, должность)

Директор



Подпись

Барилева С.С.  
Ф.И.О.

02 2023 г.

Рабочая программа учебной и производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02 16 Туризм и гостеприимство

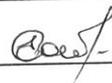
Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования города Севастополя «Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчик:

Гончаренко Инесса Анатольевна, мастер п/о 1 категории

Согласовано на заседании цикловой комиссии туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 6 от «02» 02 2023 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.М. Сабадаш  
подпись

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>6</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>8</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>10</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>13</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа (далее – программа) учебной и производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО

43.00.00 Сервис и туризм

43.02.16 Туризм и гостеприимство

в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):  
Выполнение работ по должностям служащих 16399 Официант

и соответствующих им профессиональных компетенций (ПК):

Код	Профессиональные компетенции
ПК 6.6.	Осуществлять инструктирование, обучение официантов, барменов и других категорий работников обслуживающего персонала зала на рабочем месте.
ПК 7.1.	Выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания.
ПК 7.2.	Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.
ПК 7.3.	Обслуживать массовые банкетные мероприятия.
ПК 7.4.	Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания.
ПК 7.5.	Выполнять подготовку бара, буфета к обслуживанию.
ПК 7.6.	Обслуживать потребителей бара, буфета.
ПК 7.8.	Эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания.
ПК 7.9.	Производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета.
ПК 7.10.	Изготавливать смешанные напитки, в том числе коктейли, различными методами, горячие напитки

## 1.2. Цели и задачи программы учебной и производственной практики – требования к результатам освоения программы производственного обучения

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы учебной и производственной практики должен:

**иметь практический опыт:**

- выполнения всех видов работ по подготовки залов организации общественного питания к обслуживанию в обычном режиме;

- встречи, приветствие, размещение гостей организации общественного питания за столом, подача меню;
- приема, оформления выполнения заказа на продукцию и услуги организации общественного;
- рекомендации блюд и напитков гостям при оформлении заказов;
- подачи к столу заказных блюд и напитков разными способами;
- расчета с потребителями согласно счету и проводов гостей;
- подготовки залов и инвентаря к обслуживанию массовых банкетных мероприятий;
- обслуживания массовых банкетных мероприятий официального и неофициального характера;
- обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания;
- применение передовых, инновационных методов и форм организации труда.

**уметь:**

- подготавливать зал и сервировать столы для обслуживания в обычном режиме и на массовых банкетных мероприятиях, в том числе, выездных;
- осуществлять прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос;
- осуществлять прием заказа на блюдо и напитки;
- обслуживать потребителей организаций общественного питания в обычном режиме и на различных массовых банкетных мероприятиях;
- консультировать гостей по составу и методам приготовления блюд, давать рекомендации по выбору вин, крепким спиртным и прочим напиткам, их сочетаемости с блюдами;
- осуществлять подачу блюд и напитков гостям различными способами;
- соблюдать требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности в процессе обслуживания потребителей;
- предоставлять счет и проводить расчет с потребителем;
- соблюдать правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, размещения гостей за столом, обслуживания и прощания с гостями;
- соблюдать личную гигиену

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной и производственной практики:**

Всего 72 часа, в том числе:

в рамках освоения ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих 16399 Официант

учебная практика – 36 часов;

производственная практика – 36 часов;

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения учебной и производственной практики по ВПД, обучающийся должен освоить:

	ВПД	Профессиональные и общие компетенции
1	Выполнение работ по должностям служащих 16399 Официант	<p>ПК 6.6. Осуществлять инструктирование, обучение официантов, барменов и других категорий работников обслуживающего персонала зала на рабочем месте.</p> <p>ПК 7.1. Выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания.</p> <p>ПК 7.2. Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.</p> <p>ПК 7.3. Обслуживать массовые банкетные мероприятия.</p> <p>ПК 7.4. Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания.</p> <p>ПК 7.5. Выполнять подготовку бара, буфета к обслуживанию.</p> <p>ПК 7.6. Обслуживать потребителей бара, буфета.</p> <p>ПК 7.8. Эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания.</p> <p>ПК 7.9. Производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета.</p> <p>ПК 7.10. Изготавливать смешанные напитки, в том числе коктейли, различными методами, горячие напитки.</p> <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p> <p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды,</p>

		<p>ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>
--	--	---

### 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план рабочей программы учебной и производственной практики

<b>Коды профессиональных компетенций</b>	<b>Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики</b>	<b>Всего часов</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
ПК 6.6., ПК 7.1., ПК 7.2., ПК 7.3., ПК 7.4., ПК 7.5., ПК 7.6., ПК 7.8., ПК 7.9., ПК 7.10.	<b>ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих 16399 Официант</b>	
	<b>- учебная практика</b>	36
	<b>- производственная практика</b>	36
	<b>Всего:</b>	<b>72</b>

### 3.2. Содержание обучения по учебной и производственной практике

Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Виды работ, выполняемых во время практики	Объем часов (с указанием их распределения по семестрам)
1	2	3
<b>ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих 16399 Официант</b>		
<b>- учебная практика</b>	Обслуживание потребителей в ресторанах, барах, кафе	36
	Подбор и распределение фарфорофаянсовой, стеклянной, металлической посуды, столовых приборов по назначению	
	Подготовка столовой посуды, столовых приборов к работе.	
	Складывание салфеток простыми и сложными способами.	
	Составить меню на банкет	
	Производить расчёт с гостями	
<b>- производственная практика</b>	Подготовка зала.	36
	Отработать приёмы накрытия столов скатертью.	
	Выполнение предварительной, дополнительной, исполнительной сервировки стола.	
	Осуществлять подачу кулинарных закусок, блюд и напитков	
	Выполнение уборки стола	
	Выполнить регистрации счёта и покупки за наличный и безналичный расчёт	
	<b>Всего</b>	<b>72</b>

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной и производственной практики предполагает наличие учебного кабинета «Организации обслуживания», «Учебно-производственной мастерской при лаборатории» (учебный бар); лабораторий «Учебный ресторан», «Учебный Бар; мастерской: «Ресторанный сервис».

Кабинет «Организации обслуживания», оснащенный оборудованием:

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

техническими средствами:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.
- комплекты стеклянной и металлической посуды – 25 шт.;
- тарелки столовые – 25 шт.;
- тарелки закусочные – 25 шт.;
- тарелки десертные – 25 шт.;
- тарелки пирожковые – 25 шт.;
- приборы закусочные, столовые, рыбные, десертные – по 25 шт.;
- салатники – 25 шт.;
- чашки чайные, кофейные – на 6 персон;
- чашки бульонные – 25 шт.;
- комплекты столового белья – 25 шт.;
- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации.

Лаборатории:

– учебный ресторан (бар);

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

Аппарат настольный Mixn Machine VM 25026

Блендер BarBoss Advance VM10101

Кофемашина "SAECO MAGIC"

Льдогенератор SIMAG

Машина посудомоечная ELECTROLUX WT65E

Панель плазменная Samsung PS-50 B850

Салат-бар

Шкаф винный

Мастерская «Ресторанный сервис», оснащённая:

- блендер VEMA FR 2055
- кофемашина SAECO ROYAL Cappuccino Silver-gray
- Льдогенератор SIMAG
- Машина посудомоечная ELECTROLUX WT4
- Миксер д/мол.коктейлей
- Шкаф винный
- комплекты стеклянной и металлической посуды – 25 шт.;
- комплект барных приборов – 25 шт.;
- комплект столового белья – 25 шт.;
- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п. 6.2.3 рабочей программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

#### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основные источники:**

1. Оробейко Е. С. Организация обслуживания: рестораны, бары. Допущено Минобрнауки России в качестве учебного пособия для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования, - М. : МОСКВА - АЛЬФА-М - ИНФРА-М, 2016. – 388 с.
2. Сустенков Е.Н. Основы менеджмента – М.: «Форум», 2014. – 268 с.
3. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2016
4. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие. – М.: Академия, 2017

#### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса учебной и производственной практики**

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО, в том числе

оборудования и инструментов, используемых при проведении чемпионатов Ворлдскиллз и указанных в инфраструктурных листах конкурсной документации Ворлдскиллз по компетенции «Администрирование отеля».

#### **4.4. Кадровое обеспечение учебной и производственной практики**

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство учебной и производственной практикой.

Преподаватели: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля.

Мастера: наличие высшего или среднего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля с обязательной стажировкой в гостиницах и гостиничных комплексах не реже 1 – го раза в 3 года.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 6.6. Осуществлять инструктирование, обучение официантов, барменов и других категорий работников обслуживающего персонала зала на рабочем месте.	- осуществление инструктирования, обучения официантов, барменов и других категорий работников обслуживающего персонала зала на рабочем месте.
ПК 7.1. Выполнять подготовку залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания.	- выполнение подготовки залов к обслуживанию в соответствии с его характером, типом и классом организации общественного питания.
ПК 7.2. Обслуживать потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.	- оценка качества обслуживания потребителей организаций общественного питания всех форм собственности, различных видов, типов и классов.
ПК 7.3. Обслуживать массовые банкетные мероприятия.	- оценка качества обслуживания массовых банкетных мероприятий
ПК 7.4. Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания.	- оценка качества обслуживания потребителей при использовании специальных форм организации питания.
ПК 7.5. Выполнять подготовку бара, буфета к обслуживанию.	- выполнение подготовки бара, буфета к обслуживанию.
ПК 7.6. Обслуживать потребителей бара, буфета.	- оценка качества обслуживания баров, буфета
ПК 7.8. Эксплуатировать инвентарь, весоизмерительное и торгово-технологическое оборудование в процессе обслуживания.	- эксплуатирование инвентаря, весоизмерительного и торгово-технологического оборудования в процессе обслуживания.
ПК 7.9. Производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета.	- грамотное составление счетов с потребителем, используя различные формы расчета.
ПК 7.10. Изготавливать смешанные напитки, в том числе коктейли, различными методами, горячие напитки.	- оценка качества обслуживания смешанных напитков

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление планирования, организации, координации и контроля деятельности производственной службы,</li> <li>- взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания</li> </ul>
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;</li> <li>- адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов;</li> <li>- точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;</li> <li>- адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;</li> </ul>
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	- основы финансового, бухгалтерского и статистического учёта на предприятиях питания
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	- управление конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) предприятия питания
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- применение теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	- понимание значимости своей профессии
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	- точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	- эффективность использования средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в профессиональной деятельности;
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	- выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранном языках

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»



Директор УБДО «СТЭТ»  
И. Арвеладзе  
20 23 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ  
ПРАКТИКИ

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих  
должностям служащих 11695 «Горничная»

43.02.16 Туризм и гостеприимство

СОГЛАСОВАНО

Ю. Костиница  
(наименование организации, должность)

«Укрэкс»  
Сендерешвили директор

Подпись

« 13 » 2023 г.



Рабочая программа учебной и производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии или специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

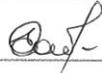
Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования города Севастополя «Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчики:

Малински Виктория Сергеевна, преподаватель, мастер производственного обучения

Согласовано на заседании цикловой комиссии дисциплин туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 6 от «02» 02 2023 г.

Председатель цикловой комиссии  Сабадаш Е.М.

подпись

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>6</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>9</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>12</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих 11695 «Горничная»

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа (далее – программа) учебной и производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО

43.00.00 Сервис и туризм  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД): «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих 11695 «Горничная»

и соответствующих им профессиональных компетенций (ПК):

Код	Профессиональные компетенции
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
ПК 2.4.	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

### 1.2. Цели и задачи программы учебной и производственной практики – требования к результатам освоения программы производственного обучения

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы учебной и производственной практики должен:  
иметь практический опыт:

уметь:

- Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
- Производить текущую уборку номерного фонда;
- Осуществлять экипировку номерного фонда;
- Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;
- Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей.

Знать:

- Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;
- Правила обработки различных поверхностей номерного фонда;
- Правила подбора и использования уборочного инвентаря;
- Правила и методы текущей уборки номерного фонда;
- Процедуры выезда гостя;
- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;
- Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;
- Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- Правила антитеррористической безопасности и безопасности госте.

### **1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной и производственной практики:**

Всего 72 часа, в том числе:

в рамках освоения МДК 03.02 Выполнение работ по должностям служащих  
11695 «Горничная»

учебная практика 36 часов;

производственная практика 36 часов;

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения учебной и производственной практики по ВПД, обучающийся должен освоить:

	ВПД	Профессиональные и общие компетенции
1	Выполнение работ по должностям служащих 11695 «Горничная»	ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
		ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.
		ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

### 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план рабочей программы учебной и производственной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	<i>Всего часов</i>
1	2	3
ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.4	<b>МДК. 03.02 Выполнение работ по должностям служащих 11695 «Горничная»</b>	
	<b>- учебная практика</b> Тема 1.1. Нормативно правовая база и правила обслуживания в гостинице. Тема 1.2. Санитарные требования к содержанию жилого фонда. Тема 2.1. Технология обслуживания жилых и общественных помещений. Тема 2.2. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Тема 2.3. Технология обслуживания и предоставление сервисных услуг.	<b>36</b>
	<b>- производственная практика</b> Тема 1.1. Нормативно правовая база и правила обслуживания в гостинице. Тема 1.2. Санитарные требования к содержанию жилого фонда. Тема 2.1. Технология обслуживания жилых и общественных помещений. Тема 2.2. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Тема 2.3. Технология обслуживания и предоставление сервисных услуг.	<b>36</b>
	<b><i>Всего:</i></b>	<b>72</b>

### 3.2. Содержание обучения по учебной и производственной практике

Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Виды работ, выполняемых во время практики	Объем часов (с указанием их распределения по семестрам)
1	2	3
<b>МДК. 03.02</b> Выполнение работ по должностям служащих 11695 «Горничная»		72
<b>- учебная практика</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение инструктаж по технике безопасности.</li> <li>2. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.</li> <li>3. Организация рабочего места.</li> <li>4. Изучение должностных обязанностей и схемы работы поэтажного персонала.</li> <li>5. Организация уборочных работ.</li> <li>6. Применение уборочных материалов, техники, инвентаря.</li> <li>7. Подготовка горничной к работе.</li> <li>8. Изучение нормативов проведения уборочных мероприятий.</li> <li>9. Технология выполнения различных видов уборочных работ.</li> <li>10. Применение продукции индивидуального пользования в гостиницах.</li> <li>11. Укомплектование информационной папки гостя.</li> </ol>	36
<b>- производственная практика</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.</li> <li>2. Выполнение последовательности ежедневной текущей уборке номеров.</li> <li>3. Выполнение последовательности уборки номеров после выезда гостей.</li> <li>4. Выполнение последовательности генеральной уборки номеров.</li> <li>5. Выполнение последовательности уборки забронированных номеров.</li> <li>6. Выполнение последовательности экспресс-уборке номеров.</li> <li>7. Организация обслуживания особо важных персон в отеле. Уборка номеров, занятых VIP-гостями.</li> <li>8. Применение алгоритма действий при забытых и оставленных гостями вещей.</li> <li>9. Выполнение уборки помещений общего пользования.</li> <li>10. Применение технологии работы и функции сотрудников прачечной-химчистки.</li> <li>11. Применение технологии работы, связанные с оборотом постельного белья.</li> <li>12. Контроль качества уборки номеров.</li> </ol>	36
	<b>Всего</b>	72

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы учебной и производственной практики предполагает наличие учебных кабинетов:

- Кабинет организации деятельности службы бронирования. Кабинет организации продаж гостиничного продукта. Кабинет инженерных систем гостиницы и охраны труда. Кабинет организации деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей.
- Кабинет турагентской и туроператорской деятельности. Кабинет информационно-экскурсионной деятельности. Тренинговый кабинет делопроизводства и оргтехники.

Лабораторий

- Лаборатория «Служба приема и размещения гостей». Лаборатория «Служба бронирования гостиничных услуг».
- Лаборатория «Служба приема и размещения гостей». Лаборатория «Служба бронирования гостиничных услуг».

Оснащенных оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска; программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам, техническими средствами:
- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Фаустова Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования/Н. В. Фаустова. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 188 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-13958-7.-Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. –URL: <https://urait.ru/bcode/477254>
2. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования/ Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 297 с. - (Профессиональное

- образование). - ISBN 978-5-534-14888-6. - Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/484924>
3. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования/ Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 300 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-14985-2. - Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/486303>
  4. Чуваткин П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования/ П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов; под редакцией П. П. Чуваткина. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 280 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-13227-4. - Текст: электронный//ЭБС Юрайт [сайт].- URL: <https://urait.ru/bcode/476682>
  5. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ А. А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А. А. Литвинюка. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 498 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01594-2. - Текст: электронный//ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/469678>
  6. Горленко О. А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования/ О. А. Горленко, Д. В. Ерохин, Т. П. Можаяева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2020. - 249 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-9916-9457-5. - Текст: электронный//ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/452929>
  7. Радыгина Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО/ Е. Г. Радыгина. - Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. - 166 с. - ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. - Текст: электронный//Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/100399>
  8. Захарова Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО/Н. А. Захарова. - Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. - 296с. - ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. - Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/93537>
  9. Захарова Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО/Н. А. Захарова. - Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. - 137с. - ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. - Текст: электронный//Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/93551>
  10. Аносова Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО/ Т. Г. Аносова Ж. Танчев. - 2-е изд. - Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. - 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/87883>
11. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО/ Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 86 с. - ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/44183>
  12. Виговская М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО/ М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. - 2-е изд. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018 - 96с. - ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. - Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт].- URL: <https://profspo.ru/books/77001>
  13. Капкан М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО/ М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. - 2-е изд. - Саратов: Профобразование, 2021. - 167с. - ISBN 978-5-4488-1123-4. -Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/104899>
  14. Дорохина Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО/ Р. В. Дорохина. - Саратов: Профобразование, 2021.- 68с. - ISBN 978-5-4488-1109-8- Текст: электронный// Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/104697>
  15. Захарова, И. В. Психология делового общения: практикум для СПО/ И.В. Захарова. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019.-130с.-ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2.- Текст: электронный//Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. - URL:<https://profspo.ru/books/864722>
  16. Фаустова Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования/ Н. В. Фаустова. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 188с.- (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-13958-7.-Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

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. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. № 1853

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса учебной и производственной практики**

Реализация программы модуля предполагает учебную и производственную практику после освоения модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете. Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

### **4.4. Кадровое обеспечение учебной и производственной практики**

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство учебной и производственной практикой

1. Наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю изучаемых модулей;
2. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
3. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов.

## **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	Знать Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг, основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера, процедуры выезда гостя, правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия.	Уметь подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера, производить текущую уборку номерного фонда, осуществлять экипировку номерного фонда, производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда, вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей.

ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Знать правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда, правила обработки различных поверхностей номерного фонда, правила подбора и использования уборочного инвентаря, правила и методы текущей уборки номерного фонда, требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены, правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
--	---

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умение осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умение 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	Умение применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умение управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умение межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умение проявлять гражданско-патриотическую позицию, проявлять осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умение сохранять окружающую среду, ресурсосбережение, бережливое производство, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Умение использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умение выполнять работу в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ  
(ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ  
по специальности среднего профессионального образования  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

СОГЛАСОВАНО

ИП Сухотина Э.С.  
(наименование организации, должность)  
туроператора ФТА Anex Tour

[Подпись] Э.С. Сухотина  
Подпись Ф.И.О.

« 13 » 02 2023 г.



Рабочая программа производственной (преддипломной) практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования города Севастополя «Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчик:

Емелин Сергей Викторович преподаватель

Согласовано на заседании цикловой комиссии дисциплин туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 6 от «02» 02 2023 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.М. Сабадаш

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	.4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	16

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## 1.2. Цели и планируемые результаты производственной (преддипломной) практики

Производственная (преддипломная) практика направлена на углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм.

В результате прохождения производственной (преддипломной) практики студент должен приобрести практический опыт:

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p><b>Практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Производить координацию работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства</li> <li>– Осуществлять организацию и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства</li> <li>– Выполнять подготовительные и заключительные работы по обслуживанию клиентов</li> <li>– Использовать технику переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры</li> <li>– Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Владеть техникой количественной оценки и анализа информации</li> </ul>
	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	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Владеть методикой хранения и поиска информации</li> <li>– Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</li> <li>– Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных</li> <li>– Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные</li> <li>– Формировать банки данных</li> <li>– Взаимодействовать с туроператорами,</li> <li>– экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</li> <li>– Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры</li> <li>– Владеть культурой межличностного общения</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</li> <li>– Основы трудового законодательства Российской Федерации</li> <li>– Основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</li> <li>– Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</li> <li>– Теории мотивации персонала и его психологические особенности</li> <li>– Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</li> <li>– Оказывать первую помощь</li> <li>– Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</li> <li>– Цены на туристские</li> </ul>
--	--	---

		<p>продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</li> <li>– Программное обеспечение деятельности туристских организаций</li> <li>– Этику делового общения</li> <li>– Основы делопроизводства</li> </ul>
ВД 02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p><b>Практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</li> <li>– Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</li> <li>– Осуществление приема заказов от туристов</li> <li>– Проверка наличия всех реквизитов заказа</li> <li>– Идентификация вида заказа</li> <li>– Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль</li> <li>– Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</li> <li>– Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</li> <li>– Владеть культурой межличностного общения</li> <li>– Владеть техникой</li> </ul>
	ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	

		<p>переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Владеть техникой количественной оценки и анализа информации</li> <li>– Владеть методикой хранения и поиска информации</li> <li>– Владеть документацию, хранение и извлечение информации</li> <li>– Пользоваться компьютерными программами бронирования туров</li> <li>– Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа</li> <li>– Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные</li> <li>– Формировать банки данных</li> </ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</li> <li>– Основы трудового законодательства Российской Федерации</li> <li>– Основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</li> <li>– Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</li> <li>– Теории мотивации персонала и его психологические особенности</li> <li>– Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</li> <li>– Оказывать первую помощь</li> <li>– Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</li> <li>– Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные</li> </ul>
--	--	--

		услуги – Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг – Программное обеспечение деятельности туристских организаций – Этику делового общения – Основы делопроизводства
--	--	--

При разработке основной профессиональной образовательной программы СПО (ОПОП СПО) и планировании производственной (преддипломной) практики отдельных студентов результаты производственной (преддипломной) практики конкретизируются на основе:

- анализа требований соответствующих профессиональных стандартов;
- анализа актуального состояния и перспектив развития регионального рынка труда;
- обсуждения с заинтересованными работодателями.

### 1.3. Общий объем времени, предусмотренный для производственной (преддипломной) практики 144 часа (4 недели)

#### 1.4. Личностные результаты обучающихся

Личностные результаты реализации программы воспитания ( <i>дескрипторы</i> )	Код личностных результатов реализации Программы воспитания
<b>Портрет выпускника ГБПОУПО «СТЭТ»</b>	
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	<b>ЛР 1</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	<b>ЛР 3</b>
Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	<b>ЛР 5</b>
Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	<b>ЛР 9</b>
Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	<b>ЛР 10</b>
Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	<b>ЛР 11</b>
Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	<b>ЛР 12</b>

Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	<b>ЛР 13</b>
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	<b>ЛР 14</b>
Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	<b>ЛР 16</b>
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	<b>ЛР 18</b>
<b>Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
Мотивированный к участию в отраслевых конкурсах профессионального мастерства; движении «Молодые профессионалы» и движении «Абилимпикс»	<b>ЛР 19</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России и региона проживания	<b>ЛР 22</b>
<b>Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	<b>ЛР 25</b>
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	<b>ЛР 27</b>
Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	<b>ЛР 29</b>
Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	<b>ЛР 30</b>
Принимающий цели и задачи научно-технологического, экономического, информационного развития России, готовый работать на их достижение	<b>ЛР 31</b>
Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	<b>ЛР 32</b>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

№ п/п	Структура (этапы практики)	Содержание (виды работ)	Объем часов
1	Инструктаж по технике безопасности, правилам поведения на предприятии. Правила заполнения документов по преддипломной практике.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Инструктаж по технике безопасности, правилам поведения на предприятии.</li> <li>– Правила заполнения документов по преддипломной практике (дневник, отчет, аттестационный лист)</li> </ul>	4
2	Изучение работы предприятия	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Изучение организационной структуры предприятия.</li> <li>– Сбор информации о работе организации и отдельных её подразделениях.</li> <li>– Изучение штатного расписания.</li> <li>– Изучение правил внутреннего распорядка туристской организации.</li> <li>– Сбор информации о соблюдении требований охраны труда и безопасности сотрудниками туристской организации.</li> </ul>	4
3	Выполнение работ дублеров специалистов		128
3.1	Предоставление туроператорских услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Проведение маркетингового исследования объектов туристского рынка.</li> <li>– Выявление целевых сегментов рынка.</li> <li>– Позиционирование туристского продукта.</li> <li>– Формирование туристского продукта</li> <li>– Расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определение цены турпродукта</li> <li>– Взаимодействие с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.</li> </ul>	48
3.2	Предоставление турагентских услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</li> <li>– Информировать потребителя о туристских продуктах.</li> <li>– Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</li> <li>– Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.</li> <li>– Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).</li> <li>– Выполнять работу по оказанию визовой</li> </ul>	48

		поддержки потребителю. – . Оформлять документы строгой отчетности.	
3.3	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</li> <li>– Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</li> <li>– Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</li> <li>– Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.</li> </ul>	32
4	Оформление отчета по практике	Сбор необходимой документации, информации, наглядного материала для написания отчета, анализ полученных данных и материалов.	6
5	Итоговая аттестация	Сдача дневников, отчетов, аттестационных листов, отзывов. Защита отчетов по практике	6
		<b>Итого</b>	144

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Производственная (Преддипломная) практика проводится на основе материальной базы предприятий, на которые направлены студенты.

При выборе базы практики учитываются следующие факторы:

- оснащённость необходимым современным оборудованием;
- наличие квалифицированного персонала.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, используемые в образовательном процессе.

##### 3.2.1. Основные печатные издания

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023.— 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518981>

3. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519672>

4. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9854-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

5. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной.— 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475111>

6. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08821-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471480>

7. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования

/ И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 462 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04604-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

8. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06970-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474521>

9. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850>

10. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

11. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

10. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

11. Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования: учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 342 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-4561-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426329>

12. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

### **3.2.2. Основные электронные издания**

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

### **3.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)**

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».

### 3.3. Организация образовательного процесса

Для проведения производственной (преддипломной) практики в техникуме разработана следующая документация:

- положение о практике;
  - программа преддипломной практики по специальности;
  - план-график консультаций и контроля над выполнением студентами программы преддипломной практики;
  - договоры с предприятиями по проведению практики;
  - приказ о распределении студентов по базам практики;
- индивидуальные задания студентам.

Производственная (Преддипломная) практика проводится на предприятиях, в учреждениях, организациях различных организационно-правовых форм собственности на основе прямых договоров, заключаемых между предприятием и техникумом. Закрепление баз практик осуществляется заместителем директора по производственной практике техникума.

В договоре техникум и организация оговаривают все вопросы, касающиеся проведения практики. Базы практик должны быть представлены в приказе и в направлении студентов на преддипломную практику.

В основные обязанности руководителя практики от техникума входят:

- установление связи с руководителями практики от организаций;
- разработка и согласование с организациями программы, содержания и планируемых результатов практики;
- осуществление руководства практикой;
- контролирование реализации программы и условий проведения практики организациями, в том числе требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми;
- совместно с организациями, участвующими в организации и проведении практики, организация процедуры оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения практики;
- разработка и согласование с организациями формы отчетности и оценочного материала прохождения практики.

*Студенты в период прохождения практики обязаны:*

- соблюдать действующие на предприятии правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

### **3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), и имеющими стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет.

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.), не реже одного раза в три года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Результаты	Основные критерии оценки результата
<b>ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Способность планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Способность организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Способность координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Способность осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
<b>ВД 02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>	
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Координировать работу по реализации заказа
<b>Перечень общих компетенций</b>	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Способность 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	Способность 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	Способность 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	Способность эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом	Способность осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей

особенностей социального и культурного контекста	социального и культурного контекста
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных Общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Способность проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных Общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Способность содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Способность использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Способность пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
<b>Личностные результаты обучающихся</b>	
ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	Осознание себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 3 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	Демонстрация приверженности к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятие традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 5 Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	уважение этнокультурных, религиозных прав человека, в том числе с особенностями развития; оценка собственной и чужой уникальности в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности
ЛР 9 Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми	Способность в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремление к

достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»	формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 10 Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	Способность ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействие поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации
ЛР 11 Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	Способность искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждение собственного и чужого деструктивного поведения в сетевом пространстве.
ЛР 12 Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	Развитие творческих способностей, способность креативно мыслить
ЛР 13 Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	Способность в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, постройка логические умозаключения на основании поступающей информации
ЛР 14 Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	Демонстрация приверженности принципам честности, порядочности, открытости
ЛР 16 Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	Сопричастие к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 18 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 19 Мотивированный к участию в отраслевых конкурсах	Мотивация к участию в отраслевых конкурсах профессионального мастерства;

<p>профессионального мастерства; движении «Молодые профессионалы» и движении «Абилимпикс»</p>	<p>движении «Молодые профессионалы» и движении «Абилимпикс»</p>
<p>ЛР 22 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России и региона проживания</p>	<p>Демонстрация приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятие традиционных ценностей многонационального народа России и региона проживания</p>
<p>ЛР 25 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость</p>	<p>Готовность соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость</p>
<p>ЛР 27 Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику</p>	<p>Готовность к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику</p>
<p>ЛР 29 Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.</p>	<p>Мотивация к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.</p>
<p>ЛР 30 Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.</p>	<p>Содействие поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.</p>
<p>ЛР 31 Принимающий цели и задачи научно-технологического, экономического, информационного развития России, готовый работать на их достижение</p>	<p>Принятие целей и задач научно-технологического, экономического, информационного развития России, готовность работать на их достижение</p>
<p>ЛР 32 Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных</p>	<p>Способность генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов;</p>

<p>алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.</p>	<p>позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.</p>
<p>ЛР 33 Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам</p>	<p>Выражение отношения к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам</p>

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГБОУПО «СТЭТ»

В.Г. Арвеладзе

20 23 г.

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**по образовательным программам среднего профессионального  
образования**

**Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Базовый уровень подготовки на базе среднего общего образования**

**Специалист по гостеприимству**

2023 г.

Программа государственной итоговой аттестации разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, базовый уровень подготовки, профессионального стандарта «Туризм и гостеприимство» по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство по квалификации «Специалист по туризму и гостеприимству»

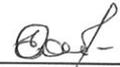
Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования г. Севастополя «Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчики:

Голдин О.О., преподаватель ГБОУПО «СТЭТ»  
Гончаренко И.А., преподаватель ГБОУПО «СТЭТ»  
Григоренко Л. Б., преподаватель ГБОУПО «СТЭТ»  
Емелин С.В., преподаватель ГБОУПО «СТЭТ»  
Колпакова В.А., преподаватель ГБОУПО «СТЭТ»  
Малински В.С., преподаватель ГБОУПО «СТЭТ»  
Сабадаш Е. М., преподаватель ГБОУПО «СТЭТ»  
Тарасова О.О., преподаватель ГБОУПО «СТЭТ»

Рассмотрено и согласовано на заседании цикловой комиссии туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 6 от « 02 » 02 20 23 г.

Председатель цикловой комиссии  /Е.М. Сабадаш/  
подпись

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА</b>	4
<b>2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГИА</b>	6
2.1. Область применения программы ГИА	
2.2. Цели и задачи государственной итоговой аттестации	
2.3. Количество часов, отводимое на ГИА	
<b>3. СОДЕРЖАНИЕ ГИА</b>	8
3.1. Содержание демонстрационного экзамена	
3.2. Структура демонстрационного экзамена	
3.3. Содержание выпускной (дипломной) работы	
3.4. Структура выпускной (дипломной) работы	
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГИА</b>	33
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению при сдаче демонстрационного экзамена	
4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению при выполнении выпускной квалификационной работы	
4.3. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению при защите выпускной квалификационной работы	
4.4. Информационное обеспечение ГИА	

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа государственной итоговой аттестации с использованием механизма демонстрационного экзамена разработана на основании нормативно-правовых документов:

1. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г., № 273-ФЗ;
2. Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г., № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
3. Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 августа 2013 г., № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» с изменениями, внесенными приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 31 января 2014 г. № 74 от 17 ноября 2017 г. № 1138;
4. Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (базовая подготовка) утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 110, зарегистрированного в Министерстве юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023 г.);
5. Профессиональный стандарт «Специалист по приему и размещению гостей» утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 659н;
6. Профессиональный стандарт «Инструктор проводник», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 года №914н, регистрационный №348598;
7. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. №1199 «Об утверждении перечня профессий и специальностей среднего профессионального образования»;
8. Стандарта Волдскиллс Россия по компетенции «Туризм», «Туроператорская деятельность», «Турагентская деятельность»;
9. Положения об итоговой государственной аттестации в ГБОУПО «СТЭТ».

Методической основой проведения государственной итоговой аттестации с использованием механизма демонстрационного является:

1. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 января 2015 г. №ДЛ-1/05вн «Об утверждении методических рекомендаций по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных

программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов».

Государственная итоговая аттестация (далее ГИА) проводится государственной экзаменационной комиссией в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППСЗ) соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО).

Демонстрационный экзамен проводится с целью определения у студентов и выпускников уровня знаний, умений, навыков, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессиям или специальностям в соответствии со стандартами Волдскиллс Россия.

ГИА выпускников не может быть заменена оценкой уровня их подготовки на основе текущего контроля успеваемости и результатов промежуточной аттестации.

ГИА проводится в форме демонстрационного экзамена (демоэкзамена) и выполнения и защиты выпускной квалификационной (дипломной) работы (ВКР).

Демоэкзамен и ВКР способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по специальности при решении конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе.

Содержание демоэкзамена соответствует оценочным материалам, разработанным экспертным сообществом Волдскиллс в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Волдскиллс Россия по компетенции «Туризм», «Туроператорская деятельность», «Турагентская деятельность», утвержденной рабочей группой по организации разработки оценочных материалов для проведения демонстрационного экзамена.

Темы ВКР рассматриваются и утверждаются каждый учебный год и согласовываются с представителями работодателей.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы ВКР, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика ВКР должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в ППСЗ.

Программа ГИА утверждается ГБОУПО «СТЭТ» после ее обсуждения на заседании педагогического совета с участием председателя государственной экзаменационной комиссии и доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до начала ГИА.

## 2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГИА

### 2.1 Область применения программы ГИА

Программа ГИА является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения профессиональных видов деятельности (ВПД) специальности и соответствующих профессиональных компетенций(ПК):

1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы 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.

2 А. Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

ПК 2А.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2А.2. Координировать работу по реализации заказа

2Б. Предоставление экскурсионных услуг.

ПК 2Б.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийноспасательных службах

ПК 2Б.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

2В. Предоставление гостиничных услуг

ПК 2В.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2В.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 2В.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ПК В.4. Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах

2Г. Предоставление услуг предприятия питания

ПК 2Г.1. Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания

ПК 2Г.2. Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания

ПК 2Г.3. Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания

ПК 2Г.4. Контролировать качество продукции и услуг общественного питания

## **2.2 Цели и задачи государственной итоговой аттестации**

Целью ГИА является установление соответствия уровня освоенности компетенций, обеспечивающих соответствующую квалификацию и уровень образования обучающихся, ФГОС СПО.

Задача ГИА: способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определение уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе.

## **2.3 Количество часов, отводимое на ГИА**

Всего – 6 недель, в том числе: выполнение ВКР – 4 недели, подготовка и сдача демонстрационного экзамена – 1 неделя, подготовка к защите и защита ВКР в присутствии Государственной экзаменационной комиссии – 1 неделя.

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ГИА

#### 3.1 Содержание демонстрационного экзамена

##### Паспорт комплекта оценочной документации

###### Описание

Комплект оценочной документации (КОД) разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

В данном разделе указаны основные характеристики КОД и должны использоваться при планировании, проведении и оценки результатов демонстрационного экзамена образовательными организациями, ЦПДЭ и Агентством.

Паспорт комплекса оценочной документации (КОД1.3-2023-2025 )

№ п.п.	Наименование	Информация о разработанном КОД
1.	Кодировка КОД (цифровое, буквенное обозначение КОД)	КОД 1.3-2023-2025
2.	Продолжительность действия КОД	3 года
3.	Дата начала действия КОД	01.01.2023
4.	Дата окончания действия КОД	31.12.2025
5.	Продолжительность экзамена (в днях)	однодневный
6.	Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки	45,00
7.	Длительность выполнения экзаменационного задания	05:30 + 2:00(презентация)
8.	КОД разработан на основе	ФНЧ Молодые профессионалы 2021
9.	КОД применим для проведения экзамена в рамках процедуры Независимой оценки квалификации (НОК)	Не предусмотрено
10.	Формат проведения ДЭ	X
11.	КОД применим для проведения экзамена в очном формате (участники и эксперты работают на центре проведения экзамена)	да
12.	КОД применим для проведения экзамена в дистанционном формате (участники и эксперты работают удаленно)	да
13.	КОД применим для проведения экзамена в распределенном формате (либо участники, либо эксперты работают удаленно)	нет
14.	Условия проведения экзамена при распределенном формате	Не предусмотрено
15.	Форма участия (индивидуальная, парная, групповая)	Парная
16.	Количество человек в группе, (т.е. задание ДЭ выполняется индивидуально или в группе/	2

	команде из нескольких экзаменуемых)	
17.	Организация работы при невозможности разбить экзаменуемых на указанное в п. 16 количество человек в группе	Оставшийся вне группы участник присоединяется к одной из групп, где состав получается на одного человека больше, (если таковых более одного, экзаменуемые распределяются в несколько сформированных групп, в каждой из которых состав получается на 1 человека более предписанного)
18.	Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3
19.	Наличие автоматизированной оценки результатов заданий экзамена	нет
20.	Краткое описание условий автоматизации результатов заданий экзамена	Неприменима

3.1.1 Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации:

Номер раздела WSSS	Наименование раздела WSSS	Содержание раздела WSSS:	Важность раздела WSSS (%)
1	<b>Коммуникация и публичная презентация</b>	Участникам необходимо знать: - средства и методы вербального и невербального общения; - методические приемы показа и рассказа; - техники публичных выступлений, рассказа, ответов на вопросы; - основы взаимодействия в команде, обеспечения ее сплоченности; - методы эффективного общения с коллегами, экспертами; - функции, виды и структуру общения; - правила и нормы ведения деловых переговоров; - правила и нормы ведения деловой переписки; - основы межкультурной коммуникации; - основы языковой коммуникации; - иностранный язык; - правила публичной презентации и самопрезентации; - правила и нормы работы с возражениями. Участникам необходимо уметь: - ориентироваться в различных ситуациях общения; - соотносить средства вербального и невербального общения в процессе	<b>10,4</b>

		коммуникации; - применять индивидуальные коммуникационные навыки при решении совместных задач; - оценивать результаты совместного общения; - согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников; - осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации; - проводить деловые переговоры с Заказчиком; - вести деловую переписку; - строить сеть контактов с людьми; - презентовать себя и свои идеи.	
<b>2</b>	<b>Творчество, критическое мышление и качество разработки турпродукта</b>	Участникам необходимо знать: - компоненты творческого мышления; - основы разработки и принятия управленческих решений; - методы и принципы развития творческого мышления; - методы и принципы развития творческого мышления; - логические законы и правила; - клиентоориентированность; - законы эмпатии; эмоциональный интеллект; - основы экологического мышления; - основы рефлексии. Участникам необходимо уметь: - нешаблонно мыслить; - находить уникальные и креативные решения; - генерировать совместные идеи; - создавать принципиально новые идеи, отклоняющиеся от традиционных или принятых схем мышления; - способность взвешенно подходить к переработке и потреблению информации; - применять логические законы и правила в организации работы и презентации результатов работы; - умение вовремя употреблять потребности и желания своей аудитории, чтобы удовлетворять их с максимальной пользой; - понимать эмоции, мотивацию, намерения свои и других людей и управлять этим; - осознанно относиться к происходящим событиям без вреда для себя и окружающих; - самостоятельно, осознанно анализировать свои поступки, поведение, деятельность.	<b>5,30</b>
<b>3</b>	<b>Систематизация, анализ и планирование</b>	Участникам необходимо знать: - ключевые показатели статистики туризма; - основные формы статистической отчетности; - методiku проведения рыночных исследований; - инструменты статистического анализа; - основы и	<b>1,6</b>

		<p>принципы планирования; - виды и методы планирования; - этапы и методы принятия решений. Участникам необходимо уметь: - осуществлять обработку статистических данных; - проводить исследование рынка туристских услуг; - анализировать рынок туристских услуг на основе информации, полученной из различных источников; - планировать результаты профессиональной деятельности; - обосновывать принимаемые управленческие решения подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности организаций туристской индустрии.</p>	
<b>4</b>	<b>Работа с документами, прикладными и профессиональным и программами</b>	<p>Участникам необходимо знать: - основы документооборота туристских организаций; - правила и порядок оформления туристской документации - правила и особенности оформления визовых документов; - особенности оформления документов туристов для получения паспортов; - порядок и правила заполнения договора о реализации туристского продукта; - правила оформления коммерческого предложения; - требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; - знать регламенты, стандарты, и нормативно-техническую документацию, применяемую в работе туристских организаций; - базовые профессиональные программы; - особенности работы с прикладными офисными программами включая пакет Microsoft Office; - информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию; - особенности работы с профессиональными системами бронирования и резервирования; - методы и способы поиска информации на официальных сайтах туристских организаций. Участникам необходимо уметь: - заполнять договор о реализации туристского продукта; - заполнять визовые документы в соответствии с действующими нормами и правилами; - использовать современные информационно-коммуникационные технологии при подготовке документов; - применять и использовать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, применяемую в работе туристских</p>	<b>15,20</b>

		<p>организаций; - оформлять технологическую документацию. В том числе для сертификации турпродукта; - оформлять и обрабатывать возражения и претензии к качеству туристского продукта или туристской услуги; - работать с прикладными офисными программами, включая пакет Microsoft Office; - работать со специализированными туристскими информационными системами; - использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; - осуществлять подбор и бронирование туристских продуктов и услуг на сайтах-агрегаторах туристских продуктов и услуг; - осуществлять подбор и бронирование туристских продуктов и услуг на официальных сайтах туроператорских организаций; работать со специализированными системами бронирования туров туристских организаций.</p>	
5	<b>Разработка и формирование туристского продукта</b>	<p>Участникам необходимо знать: - методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; - основные правила и методику формирования туристских продуктов; - правила оформления документов при взаимодействии с консульскими и государственными учреждениями и страховыми компаниями; методики расчета стоимости основных и дополнительных услуг в составе туристских продуктов; - особенности обеспечения безопасности в сфере туризма; - методики расчета себестоимости и стоимости туристского продукта; - методы изучения и анализа запросов потребителей; - требования российского законодательства в сфере туризма; - особенности и характеристики туристских регионов; - правила оформления деловой документации; - визовые, таможенные, страховые формальности; - основы ценообразования в туристской деятельности; - особенности бронирования средств размещения; - нормативно-правовое обеспечение формирования туристского продукта и туристских услуг; -</p>	<b>7,80</b>

		<p>правила перевозки различными видами транспорта; - правила страхования; - особенности и правила предоставления услуг предприятиями питания; - особенности формирования туристских продуктов и услуг для отдельных категорий граждан; - принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг. Участникам необходимо уметь: - определять и анализировать потребности Заказчика; - подбирать оптимальный набор туристских услуг в составе туристского продукта в соответствии с требованиями Заказчика; - проводить маркетинг существующих предложений от действующих туроператоров; - представлять туристский продукт; - оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт; - рассчитывать продолжительность туристских маршрутов; - составлять карты-схемы туристских маршрутов; - взаимодействовать с поставщиками туристских услуг; - рассчитывать стоимость вновь сформированного туристского продукта или услуг; - осуществлять подбор уникальных туристских услуг в составе туристского продукта; - формировать туристские продукты с учетом фактора сезонности; - применять методы и принципы ценообразования при формировании туристского продукта; - осуществлять подбор и бронирование транспортных услуг в соответствии с требованиями Заказчика; - осуществлять подбор и бронирование средств размещения и проживания в соответствии с требованиями Заказчика; - осуществлять подбор и бронирование услуг в соответствии с требованиями Заказчика.</p>	
<b>6</b>	<b>Продвижение и реализация туристского продукта</b>	<p>Участникам необходимо знать: - различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; - стратегии продвижения туристских продуктов и услуг; - современные информационно-коммуникационные технологии; - инструменты продвижения туристских продуктов и услуг; - методы использования информационных технологий в продвижении туристского продукта; -</p>	<b>4,70</b>

		<p>основы рекламы; - SMM инструменты продвижения туристских продуктов; - технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; - особенности и способы участия в выставках туристской направленности; - основные инструменты государственного регулирования рекламной деятельности в туризме и практики их применения; - основы медиапланирования; - основы бюджетирования; - основы стратегического планирования; - особенности использования SEO при продвижении туристских продуктов; - особенности формирования и стимулирования каналов сбыта; - туристские формальности стран; - требования консульств стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; - особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; - особенности формирования и стимулирования каналов сбыта; - туристские формальности стран; - требования консульств стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; - особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; - технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии; - технологии продаж; - особенности и правила формирования сбытовой сети в туризме. Участникам необходимо уметь: - использовать современные информационно-коммуникационные технологии при продвижении туристских продуктов; - использовать современную систему оценки эффективности мероприятий по продвижению туристского продукта; - проводить маркетинговые исследования; - разрабатывать концепции продвижения туристского продукта с использованием современных технологий; - выбирать и применять оптимальные технологии продаж, инструменты управления и контроля качества услуг в туристской деятельности; - оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов; - систематизировать и анализировать проведенные маркетинговые исследования; - планировать рекламную кампанию; - анализировать и оценивать</p>	
--	--	--	--

		<p>эффективность проведенной рекламной кампании; - реализовывать целостную стратегию привлечения и удержания клиентов; - формировать коммуникационную стратегию бренда; - запускать и оптимизировать рекламные кампании; - формировать комплексную стратегию продвижения туристского в зависимости от особенностей туристского продукта; - рассчитывать бюджет продвижения туристского продукта и услуг; - участвовать в выставках и ярмарках туристской направленности; - формировать и использовать механизмы стимулирования каналов сбыта; - выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации; - информировать потребителя о туристских продуктах; - взаимодействовать с поставщиками туристских по реализации и продвижению туристского продукта; - использовать каталоги и ценовые приложения; - работать с заявками на бронирование туруслуг; - использовать эффективные методы общения с заказчиками на русском и иностранном языках; - выбирать оптимальный туристский продукт; - анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам; - осуществлять бронирование туристских продуктов и услуг; - оформлять необходимый комплект документов при реализации туристского продукта; - работать с GDS и ADS системами; - формировать агентские сети; - организовывать и контролировать взаимодействие участников рынка туристских услуг.</p>	
--	--	--	--

### 3.1.2. Детальная информация о распределении баллов и формате оценки

№ п.п.	Модуль задания, где проверяется критерий	Критерий	Длительность модуля	Раздел WSSS	Судейские баллы	Объективные баллы	Общие баллы
1.	Модуль D. Обработка и оформление заказа	D.Обработка и оформление заказа	2:30:00 + 1:00:00 (презент	1, 3, 4, 6	14,70	5,30	20,00

	клиента по подбору пакетного тура	клиента по подбору пакетного тура	ация)				
2.	Модуль В. Разработка программы тура по заказу клиента	В.Разработка программы тура по заказу клиента	3:00:00+1:00:00 (презентация)	1,2,3,4,5	12,40	12,60	25,00
Итого	-	-	5:30:00+2:00:00 (презентация)	-	27,10	17,90	45,00

### **Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из сто балльной шкалы в пятибалльную**

По результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена может быть применена схема перевода баллов из сто балльной шкалы в оценки по пятибалльной шкале.

<b>Оценка</b>	<b>«2»</b>	<b>«3»</b>	<b>«4»</b>	<b>«5»</b>
<b>Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)</b>	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

3.1.3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке.

Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции «Туризм» – 3 чел.

Соотношение количества экспертов в зависимости от количества экзаменуемых и количества рабочих мест согласно Таблице

<b>Количество постов рабочих мест на экзаменационной площадке</b>	<b>Количество участников на одно пост-рабочее место на одной экзаменационной площадке</b>	<b>Максимальное количество участников в одной экзаменационной группе одной экзаменационной площадки</b>	<b>Количество экспертов на одну экзаменационную группу одной экзаменационной площадки</b>
1.	2	2	3
2.	2	4	3
3.	2	6	3

4.	2	8	3
5.	2	10	3
6.	2	12	3
7.	2	14	3
8.	2	16	3
9.	2	18	5
10.	2	20	5
11.	2	22	5
12.	2	24	5

3.1.5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)

<b>№ п.п.</b>	<b>Наименование запрещенного оборудования</b>
1.	Карты памяти
2.	Мобильные телефоны
3.	Иные средства коммуникации

### 3.2 Структура демонстрационного экзамена

#### Примерный план работы

День экзамена	Начало мероприятия	Окончание мероприятия	Длительность мероприятия	Мероприятие	Действия экспертной группы при распределенном формате экзамена	Действия экзаменуемых при распределенном формате экзамена	Действия экспертной группы при дистанционном формате экзамена	Действия экзаменуемых при дистанционном формате экзамена
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Подготовительный день	8:00:00	8:30:00	0:30:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена			ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе
Подготовительный день	8:30:00	9:00:00	0:30:00	Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности			ознакомление с документацией ДЭ	не привлекаются на данном этапе
Подготовительный день	9:00:00	10:00:00	1:00:00	Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об			распределение обязанностей. Получение инструкций по ОТ и ТБ, подписание Протоколов	не привлекаются на данном этапе

				ознакомлении				
Подготовительный день	10:00:00	11:00:00	1:00:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена			регистрация участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации
Подготовительный день	11:00:00	12:00:00	1:00:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении			не привлекаются на данном этапе	получение инструкций по охране труда и технике безопасности
Подготовительный день	12:00:00	14:00:00	2:00:00	Распределение рабочих мест (жеребьевка) и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола			участие в жеребьевке и ознакомление с графиком работы, иной документацией	участие в жеребьевке и ознакомление с графиком работы, иной документацией
День 1	8:00:00	8:30:00	0:30:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена			участие в регистрации участников демонстрационного экзамена	прохождение процедуры регистрации
День 1	8:30:00	9:00:00	0:30:00	Ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ			ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ	ознакомление с заданием и правилами ОТ и ТБ
День 1	9:00:00	12:30:00	3:30:00	Выполнение задания по модулю D – 2ч.30м; Презентация выполненных			контроль выполнения задания по модулю D;	выполнение задания по модулю D; Презентация

				заданий 5 мин./ком			Оценка презентаций	выполненных заданий
День 1	12:30:00	13:00:00	0:30:00	Обед				
День 1	13:00:00	13:10:00	0:10:00	Ознакомление с заданием			ознакомление с заданием	ознакомление с заданием
День 1	13:10:00	17:10:00	4:00:00	Выполнение задания по модулю В – 3 часа; Презентация выполненных заданий – 6 мин/ком			контроль выполнения задания по модулю В; Оценка презентаций	выполнение задания по модулю В; Презентация выполненных заданий
День 1	17:10:00	18:10:00	1:00:00	Работа экспертов, заполнение форм и оценочных ведомостей			заполнение форм и оценочных ведомостей	не привлекаются на данном этапе
День 1	18:10:00	19:10:00	1:00:00	Подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового протокола			подведение итогов, сверка баллов, заполнение итогового протокола	не привлекаются на данном этапе

## **Модули с описанием работ**

### **Описание задания**

#### **Описание модуля D «Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура»**

Участникам озвучивается для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. В соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания пакетного тура, в которой: проводится подбор и обоснование дестинаций в соответствии с заказом клиента, определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информации о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения, условиях проживания и типе питания, переездах по маршруту и трансфере, рекомендуемым экскурсиям и аттракциям. Участники представляют экспертам памятку туристу о поездке в соответствии с заданием. Информация в программе обслуживания по пакетному туру, должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники (не менее 4-х). Участники оформляют коммерческое предложение на поездку. В коммерческом предложении излагается суть оферты менеджера турагентства по запросу клиента. Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров осуществляется на основе анализа по следующим параметрам: выбор курорта (или места пребывания); сроки поездки; условия переезда; визового обслуживания; средства размещения и типа (ов) питания; предложений по экскурсионному обслуживанию и организации досуга; итоговой стоимости тура. При обосновании выбора следует использовать активные ссылки на характеристики средств размещения и отзывы туристов. В соответствии с запросом, требуется обосновать основные конкурентные преимущества предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг. Коммерческое предложение составляется в соответствии со стандартами деловой переписки и предоставляется в печатном виде. Объем коммерческого предложения не должен превышать двух страниц А4, шрифт 12 Times New Roman, интервал одинарный. Участники оформляют (заполняют) Договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом (Приказ Ростуризма от 27.11.2020 N 448-Пр-20 "Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского

продукта, заключаемого между использовать механизм конвертации валют и расчет прибыли турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

Участникам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в ходе организации переговоров с заказчиком в режиме реального времени. Перед началом работы над модулем проводится жеребьевка порядка выхода команд на переговоры. Переговоры с Заказчиком начинаются по истечении 15 минут после начала выполнения Модуля и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля. Время, отведенное на переговоры составляет не менее 4 минут и не более 5 минут для каждой команды, переговоры проводятся однократно. Участники готовят электронную презентацию пакетного тура подобранного в соответствии с заказом, демонстрируя: качество предъявления рекомендованных средств и условий размещения по пакетному туру; навыки ведения деловых переговоров, соответствие нормам делового общения и деловой переписки; качество презентации программы обслуживания по пакетному туру; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint. Презентация работы над модулем считается завершенной только в том случае, если участники команды обозначили окончание выступления. Участники разрабатывают и сдают экспертам: 1. Коммерческое предложение на поездку; 2. Договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом; 3. Калькуляцию стоимости туристского продукта. Продолжительность работы над модулем составляет 3 астрономических часа 30 минут (2 часа 30 минут - работа над модулем + 1 час – защита презентаций (5 минут/команда).

**При выполнении модуля D ставятся следующие цели:**

Цель 1. Определение уровня знаний, умений, навыков, позволяющих вести профессиональную деятельность в сфере туризма.

Цель 2. Определение уровня знаний, умений, навыков, позволяющих осуществлять турагентскую деятельность.

**При выполнении данного модуля D ставятся следующие задачи:**

1. Обработка запроса клиента на подбор пакетного тура.

2. Выявление и учет индивидуальных требований заказчика для подбора пакетного тура.

3. Анализ предложений туроператоров в соответствии с заявкой

клиента.

#### 4. Подготовка пакета документации тура.

### **Описание модуля В «Разработка программы тура по заказу клиента»**

Участникам демонстрируется специально подготовленное задание, в котором представлены индивидуальные запросы клиента (клиентов). Участники выделяют ключевые детали индивидуального запроса клиента с учетом его конкретных пожеланий, с целью максимального удовлетворения запросов и потребностей заказчика. Разработчики (участники ДЭ), на основе личных предпочтений заказчика, которой пройдет тур, определяют цели и особые предпочтения заказчика, разрабатывают персональную программу тура с указанием затрат времени. В соответствии с целями, задачами, возрастными и иными характеристиками Заказчика участники определяют: сроки и продолжительность путешествия, представляют и обосновывают логистику транспортных переездов и трансферов по туру, геолокацию и местоположение средств размещения, специфику режима организации питания, подбор событий/мероприятий, развлечений, экскурсионных объектов посещения и показа, а также иных услуг. Участники обосновывают выбор транспортных средств по программе тура, условий размещения, обращая внимание на учет региональных (национальных) особенностей в организации питания по программе тура, дорожно-транспортную ситуацию, загруженность и состояние автодорог при планировании тайминга переездов по программе тура. В ходе презентации участники демонстрируют навыки работы по составлению общей карты-схемы, а также карт-схем ежедневных переездов по программе тура. Участники обосновывают требования безопасности на маршруте. Участники предоставляют информацию по программе тура с использованием открытых актуальных источников (не менее 4-х). Участники выполняют подробный расчет себестоимости турпродукта на всю группу и на одного человека, а также расчет стоимости турпродукта. В соответствии с требованиями нормативно-правовых актов РФ, а также ГОСТа «Р 53522-2009: Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» участники разрабатывают памятку туристу, которая должна включать «необходимую, полную и достоверную информацию о стране (месте) временного пребывания и особенностях путешествия». Объем Памятки туристов не должен превышать двух страниц А 4, 14 шрифт Times New Roman, интервал полуторный. Участники готовят аннотацию тура на

русском и иностранном языке, демонстрируя умения устно излагать информацию о туре на иностранном языке в ходе презентации туристского продукта. Участникам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени не менее 4 и не более 5 минут обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в ходе организации переговоров с заказчиком в режиме реального времени. Перед началом работы над модулем проводится жеребьевка порядка выхода команд на переговоры. Переговоры с Заказчиком начинаются по истечении 15 минут после начала выполнения Модуля и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля. Время, отведенное на переговоры, составляет не менее 4 минут и не более 5 минут для каждой команды, переговоры проводятся однократно.

Участники разрабатывают и сдают экспертам:

1. Программу тура с указанием затрат времени;
2. Расчет себестоимости турпродукта на всю группу и на одного человека и расчет стоимости турпродукта;
3. Памятку туристу (не более двух страниц А4);
4. Аннотацию тура на русском и иностранном языке.

Продолжительность работы над модулем составляет 4 астрономических часа 00 минут (3 часа 00 минут - работа над модулем + 1 час – защита презентаций (6 минут/команда).

**При выполнении модуля В ставятся следующие цели:**

Цель 1. Определение уровня знаний, умений, навыков, позволяющих вести профессиональную деятельность в сфере туризма.

Цель 2. Определение уровня знаний, умений, навыков, позволяющих осуществлять туроператорскую деятельность в части формирования туристского продукта.

**При выполнении данного модуля В ставятся следующие задачи:**

1. Обработка запроса клиента на формирование заказного тура.
2. Выявление и учет индивидуальных требований заказчика по составу услуг и уровню обслуживания на маршруте.
3. Формирование уникального заказного тура в соответствии с заданием и индивидуальным требованиям заказчика.
4. Подготовка пакета документации тура.

**Требования к оформлению письменных материалов** Все документы по модулю оформляются с использованием верхнего колонтитула, строки, расположенной на краю полосы набора и содержащей заголовки название (номер) команды участников. Документы печатаются на бумаге формата А4, с одной стороны, ориентация книжная, интервал –

1,5, шрифт – чёрного цвета, 12-14 кегль, тип - Times New Roman, поля – справа – 20 мм, слева – 20 мм, сверху и снизу – 20 мм.

### **Представление результатов работы**

Участники готовят презентацию демонстрируя качество предъявления программы продвижения турпродукта; качество определения целевой аудитории; креативность и оригинальность буклета; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; аргументированное изложение собственной позиции; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint. Презентация работы над модулем считается завершённой только в том случае, если участники команды обозначили окончание выступления

### **Необходимые приложения**

Приложение 2. Договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом;

Приложение 3. Реквизиты турагентства.

## **3.3 Содержание выпускной (дипломной) работы**

Тематика дипломных работ представлена в таблице:

Примерная тематика выпускных квалификационных (дипломных) работ для групп очной и заочной форм обучения специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство:

№	Тема дипломного проекта (работы)	Наименование профессиональных модулей, отражаемых в дипломной работе
1.	Памятники истории и культуры Севастополя как основной ресурс для развития культурного туризма.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
2.	Проблемы и перспективы развития культурного туризма в Севастополе.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
3.	Проблемы развития социального туризма в России и направления их решения.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
4.	Этапы, движущие силы, современное состояние глобализации туристского производства, перспективы России на туристском рынке.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
5.	Проблемы развития делового туризма в Крыму и принципы их решения.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
6.	Особенности организации научного и образовательного туризма в современных	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г

	российских условиях.	
7.	Возможности транспортной сети Крымского региона для формирования программ туров.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
8.	Разработка автомобильного тура по Крымскому региону.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
9.	Яхтенные туры в Южном Федеральном округе.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
10.	Повышение квалификации персонала как фактор эффективности функционирования туристской фирмы.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
11.	Отечественный и зарубежный опыт формирования экстремальных туров в современном мире: особенности, направления, тенденции развития.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
12.	Перспективы развития малого бизнеса в индустрии туризма Крыма.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
13.	Нематериальное культурное наследие и его роль в развитии инновационных направлений мирового туризма.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
14.	Современные системы бронирования авиабилетов и их использование в туристском предприятии, на примере компании...	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
15.	Оценка перспектив развития агротуризма на территории Крымского федерального округа.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
16.	Роль бюджетных авиакомпаний (лоукостеров, дискаунтеров) в продвижении национальных туристских продуктов.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
17.	Арктические туры как перспективное направление экзотического туризма.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
18.	Перспективные направления экзотического отдыха в России. Особенности продвижения на российском рынке.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
19.	Волонтерский туризм как популярное направление туризма.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
20.	Особые формы организации досуга среди молодых туристов в России.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
21.	Коммуникационная политика турпредприятий и пути её совершенствования (на примере...).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
22.	Совершенствование и повышение эффективности управления персоналом в турорганизации (на	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г

	примере...).	
23.	Оценка конкурентоспособности и пути формирования конкурентных преимуществ услуг туристского предприятия (на примере туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
24.	Возможности организации тематических парков на территории Крымского федерального округа.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
25.	Разработка (совершенствование) программ этнокультурного тура на основе маркетингового исследования предпочтений клиентов (конкретного турагентства).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
26.	Разработка (совершенствование) программ военно - патриотического тура на основе маркетингового исследования предпочтений клиентов (конкретного турагентства).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
27.	Разработка (совершенствование) программ экологического тура на основе маркетингового исследования предпочтений клиентов (конкретного турагентства).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
28.	Разработка программы молодежного форума в Севастополе.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
29.	Оценка привлекательности любой зарубежной дестинации для российских туристов.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
30.	Оценка привлекательности Крыма и Севастополя для иностранных туристов.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
31.	Оценка возможностей использования дворцово-парковых ансамблей Крыма в рекреационных целях.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
32.	Направления совершенствования деятельности по формированию туров в турфирме (на примере конкретного предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
33.	Оценка эффективности маркетинговой деятельности туристской организации и разработка предложений по её совершенствованию (на примере деятельности конкретного турагентства).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
34.	Разработка технологий брэндинга в туристском предприятии.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
35.	Ключевые факторы успеха турфирмы на рынке (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
36.	Перспективы развития сети учреждений детско-юношеского отдыха в Севастополе.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г

37.	Изучение рынка лечебно-оздоровительных (экскурсионных, паломнических и пр.) услуг Крымского региона и разработка нового продукта.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
38.	Изучение рынка водных круизов России и разработка нового продукта.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
39.	Влияние имиджа турфирмы на эффективность её деятельности (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
40.	Разработка предложений по совершенствованию системы продвижения турпродукта с использованием информационных технологий на основе анализа существующей системы продвижения (на примере турфирмы).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
41.	Разработка свадебных туров для индивидуальных туристов аутгоингового туроператора на основе маркетингового исследования предпочтений клиентов (конкретного турагентства).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
42.	Разработка паломнического тура или совершенствование существующих паломнических туров в рамках деятельности конкретного предприятия.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
43.	Разработка гастрономического тура или совершенствование существующих гастрономических туров в рамках деятельности конкретного предприятия.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
44.	Разработка событийного тура или совершенствование существующих событийных туров в рамках деятельности конкретного предприятия.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
45.	Оценка участия туристской компании в выставочной деятельности и разработка мероприятий по совершенствованию (на примере турфирмы).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
46.	Разработка стратегии улучшения отношения потребителей к турфирме (на примере конкретного предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
47.	Разработка нового тура (вид туризма по выбору студента) туризма (конкретная дестинация) на основе маркетингового исследования предпочтений клиентов (конкретного турагентства).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
48.	Разработка новой экскурсии по (конкретная дестинация по выбору студента) на основе маркетингового исследования предпочтений	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г

	клиентов (конкретного турагентства).	
49.	Оценка ассортимента туруслуг туристской организации и разработка предложений по совершенствованию ассортиментной политики (на примере деятельности конкретного турагентства).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
50.	Оценка деятельности турорганизации по страхованию туристов и разработка предложений по её совершенствованию (на примере деятельности конкретного турагентства).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
51.	Оценка деятельности турорганизации по организации решения визовых формальностей и разработка предложений по её совершенствованию (на примере деятельности туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
52.	Анализ рыночных возможностей турагентства и разработка комплексного маркетинга на предприятии туризма (примере деятельности туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
53.	Оценка деятельности турорганизации по реализации туристского продукта и разработка предложений по её совершенствованию (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
54.	Разработка рекомендаций по улучшению обслуживания на предприятиях туризма на основе учета и изучения жалоб и потребительских предпочтений (на примере деятельности конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
55.	Оценка туристского потенциала территории (название исследуемой территории) с целью разработки нового туристского продукта (вид и направление туризма по выбору студента).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
56.	Составление и анализ документации по работе с клиентами (на примере деятельности конкретной туристской организации).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
57.	Оценка и совершенствование технологии обслуживания клиентов туристской фирмы с учётом особенностей психологии продаж турпродукта менеджерами туристской фирмы (на примере турагентства).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
58.	Анализ системы поощрения турагентов и разработка рекомендаций по расчёту комиссионного вознаграждения для турагентов (на примере деятельности конкретной туристской организации).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г

59.	Оценка прибыли и рентабельности туристского предприятия и разработка программы повышения эффективности деятельности (на примере деятельности конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
60.	Оценка востребованности анимационных услуг и разработка предложений по организации и оказанию анимационных услуг в деятельности туристского предприятия (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
61.	Планирование деятельности туристического агентства в условиях реализации новых туристских услуг (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
62.	Совершенствование процесса организации туристско-экскурсионной деятельности агентства (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
63.	Анализ процесса организации и контроля деятельности подчиненных в туристическом агентстве (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
64.	Оценка оформления планово-отчетной документации туристического агентства и рекомендации по её совершенствованию (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
65.	Совершенствование корпоративной культуры на предприятии (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
66.	Совершенствование системы мотивации персонала предприятия (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
67.	Особенности охотничьего туризма в Крымском регионе.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
68.	Туристский рынок России: особенности формирования, современное состояние и перспективы развития.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
69.	Особенности организации экскурсионного обслуживания туристов в Севастополе.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
70.	Инновации в сфере экскурсионной деятельности Крыма и Севастополя.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
71.	Инновационные технологии туризма на примере	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б,

	Крымского региона.	ПМ.02 В, ПМ.02 Г
72.	Инновационные направления в культурно-познавательном туризме в Крыму.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
73.	Архитектурное наследие как ресурс развития туристского продукта (на примере г. Севастополя).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
74.	Анализ современного состояния и тенденций развития гостиниц класса "люкс" в Крыму.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
75.	Становление и развитие новых видов туризма и экскурсионных объектов в Крыму.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
76.	Разработка бизнес-проекта для кластера круизного и яхтенного туризма «Севастопольская гавань».	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
77.	Разработка бизнес-проекта для кластера культурно-познавательного и экскурсионного туризма «Перекресток истории».	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
78.	Разработка бизнес-проекта для кластера патриотического туризма «Город двух оборон».	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
79.	Разработка бизнес-проекта для кластера экологического туризма «Зеленое ожерелье».	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
80.	Анализ ресурсного потенциала для развития детского и молодежного туризма в Севастополе.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
81.	Современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства в Севастополе.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
82.	Важность делового общения и профессионального этикета для персонала турфирм.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
83.	Использование сети Интернет для улучшения системы обслуживания клиентов турфирмы.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
84.	Экономическая оценка туристических ресурсов города Севастополя.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
85.	Формирование системы продвижения региона как туристской дестинации на внешние туристские рынки.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г

### 3.4 Структура выпускной (дипломной) работы

Независимо от избранной темы, рекомендуется придерживаться приведенной ниже структуры дипломной работы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;

- теоретическая часть;
- практическая часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГИА**

### **4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению при сдаче демонстрационного экзамена**

Список оборудования и материалов, необходимых для сдачи демонстрационного экзамена согласно инфраструктурному листу (Приложение № 1).

План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена для проведения в очном формате представлен в приложении к настоящему КОД. Для проведения демонстрационного экзамена в дистанционном и (или) распределенном форматах план застройки площадки разрабатывается инициатором проведения демонстрационного экзамена на основе плана застройки площадки для очного формата. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена приведен в приложении № 4

### **4.2 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению при выполнении выпускной квалификационной работы**

Реализация программы ГИА предполагает наличие кабинета подготовки к итоговой аттестации.

Оборудование кабинета:

- рабочее место для консультанта-преподавателя;
- компьютер, принтер;
- рабочие места для обучающихся;
- лицензионное программное обеспечение общего и специального назначения;
- график проведения консультаций по выпускным квалификационным работам;
- график поэтапного выполнения выпускных квалификационных работ;
- комплект учебно-методической документации.

### **4.3 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению при защите выпускной квалификационной работы**

Для защиты выпускной работы отводится специально подготовленный кабинет.

Оснащение кабинета:

- рабочее место для членов Государственной экзаменационной комиссии;
- компьютер, мультимедийный проектор, экран;
- лицензионное программное обеспечение общего и специального назначения.

### **4.4 Информационное обеспечение ГИА:**

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 августа 2013г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- список председателей Государственных экзаменационных комиссий;
- приказ о составе Государственных экзаменационных комиссий;
- программа государственной итоговой аттестации;
- требования к ВКР;
- критерии оценки ВКР;
- методические рекомендации по разработке выпускных квалификационных работ;
- приказ директора об утверждении тем ВКР;
- приказ о закреплении тем ВКР;
- сводная ведомость успеваемости обучающихся;
- зачетные книжки обучающихся;
- приказ директора о допуске обучающихся к государственной итоговой аттестации;
- протоколы заседаний ГЭК;
- отчёт о результатах работы ГЭК.

Детализация инфраструктурного листа и обустройства рабочих мест участников экзамена и экспертов

Оснащение рабочего места участника экзамена (площадка рабочая)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ноутбук</li> <li>2. Мышь для ноутбука</li> <li>3. Флипчарт</li> <li>4. Фильтр</li> <li>5. Офисный стол</li> <li>6. Офисный стул</li> <li>7. Мусорная корзина</li> </ol>
Оснащение рабочих мест членов экспертной группы (площадка)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Офисный стол</li> <li>2. Офисный стул</li> </ol>
Общая инфраструктура площадки	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Многофункциональное устройство (принтер, сканер, копир)</li> <li>2. Фильтр</li> <li>3. Ноутбук</li> <li>4. Мышь для ноутбука</li> <li>5. Звукоусилительный комплект</li> <li>6. Стойка для радиомикрофона</li> <li>7. Радио микрофон</li> <li>8. Презентер</li> <li>9. Широкоформатный монитор (телевизор, видео-панель)</li> <li>10. Роутер</li> <li>11. Короткофокусный проектор с экраном</li> <li>12. Стол ученический "АУДИТОРНЫЙ" одноместный</li> <li>13. Офисный стол</li> <li>14. Стул для посетителей офисный</li> <li>15. санитайзер</li> <li>16. Мусорная корзина</li> </ol>
Комната участника	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Офисный стол</li> <li>2. Стул для посетителей офисный</li> <li>3. Мусорная корзина</li> </ol>
Комната экспертов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ноутбук</li> <li>2. Мышь для ноутбука</li> <li>3. Широкоформатный монитор (телевизор, видео-панель)</li> <li>4. Фильтр</li> <li>5. Флипчарт</li> <li>6. Роутер</li> <li>7. Офисный стол</li> <li>8. Стул для посетителей офисный</li> <li>9. Мусорная корзина</li> </ol>
Комната главного эксперта	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ноутбук</li> <li>2. Мышь для ноутбука</li> <li>3. МФУ</li> <li>4. Фильтр</li> <li>5. Офисный стол</li> <li>6. Офисные стул</li> <li>7. Мусорная корзина</li> </ol>

Договор №

Город \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Турагент \_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_ (далее - Исполнитель), действующий по поручению туроператора \_\_\_\_\_ на основании \_\_\_\_\_ (далее – также Туроператор), с одной стороны и Турист и (или) иной Заказчик: \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, (далее соответственно - Заказчик, Турист), действующий на основании \_\_\_\_\_ указываются полномочия Заказчика на заключение договора

с другой стороны, вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с Договором Исполнитель обязуется оказать услуги по бронированию и оплате комплекса услуг, входящих в туристский продукт Туроператора (далее

- Туристский продукт), совершить иные предусмотренные договором действия, а Заказчик обязуется оплатить Туристский продукт.

Оказание услуг, входящих в Туристский продукт, обеспечивает Туроператор.

Полный перечень и потребительские свойства Туристского продукта указаны в заявке на бронирование (приложение N 1 к Договору).

1.2. Сведения о Заказчике, Туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указаны в Заявке на бронирование (приложение N 1 к Договору). Информация о Туроператоре,

Турагенте указана в приложении N 2 к Договору.

2. Общая цена туристского продукта и порядок оплаты

2.1. Общая цена туристского продукта указана в Заявке на бронирование (приложение N 1 к Договору).

2.2. Оплата осуществляется Заказчиком в следующем порядке:

3. Взаимодействие Сторон

3.1. Исполнитель обязан:

а) предоставить Заказчику достоверную информацию о потребительских свойствах Туристского продукта, а также информацию, предусмотренную приложением к Заявке на бронирование (приложение N 1 к Договору);

б) принимать меры по обеспечению безопасности информации о полученных от Заказчика в процессе оказания услуг персональных данных, в том числе при их обработке и использовании;

в) оказать содействие по требованию Заказчика в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья);

г) уведомить о заключении Договора Туроператора, сформировавшего Туристский продукт;

д) согласовать с Туроператором, сформировавшим Туристский продукт, условия путешествия (в том числе потребительские свойства Туристского продукта) в соответствии с Заявкой на бронирование (приложение N 1 к Договору);

е) предоставить по требованию Заказчика информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и условиях договора, заключенного между Туроператором и Турагентом, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта;

ж) передать денежные средства, полученные от Заказчика Туроператору (если иной

порядок оплаты туристского продукта не предусмотрен договором, заключенным между Турагентом и Туроператором, которым предусмотрено поручение Туроператора на заключение договоров о реализации сформированного им Туристского продукта), и предоставить по требованию Заказчика копии документов, подтверждающих передачу денежных средств от Заказчика Туроператору;

з) передать Заказчику не позднее 24 часов до начала путешествия документы, удостоверяющие право Заказчика на получение услуг, входящих в Туристский продукт, а также иные документы, необходимые для совершения путешествия, в том числе: электронный перевозочный документ (билет), подтверждающий право Туриста на перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному согласованному в Договоре маршруту и оформленный на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, - в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки; документ о бронировании и получении места в гостинице или ином средстве размещения (ваучер) на условиях, согласованных в Договоре.

3.2. Исполнитель вправе аннулировать бронирование Туристского продукта в случае нарушения Заказчиком порядка оплаты, предусмотренного пунктом 2.2 Договора. О принятом решении Исполнитель уведомляет в разумные сроки Заказчика.

3.3. Заказчик обязан:

а) оплатить Туристский продукт в соответствии с Договором;

б) предоставить Исполнителю свои контактные данные, контактные данные Туриста, необходимые для оперативной связи (телефон, адрес электронной почты), а также иные сведения и документы, необходимые для исполнения Договора;

в) довести до Туриста условия Договора, иную информацию, указанную в Договоре и приложениях к нему, а также передать документы, полученные от Исполнителя для совершения путешествия;

г) предоставить по запросу Исполнителя письменное согласие Туриста на обработку и передачу персональных данных Туроператору и третьим лицам для целей исполнения Договора;

д) информировать Исполнителя о неоказании или ненадлежащем оказании входящих в Туристский продукт услуг Туроператором и (или) третьими лицами, привлеченными Туроператором.

3.4. Заказчик вправе:

а) получить документы, необходимые для совершения путешествия в соответствии с Договором;

б) требовать возмещения убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий Договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) обратиться в объединение туроператоров в сфере выездного туризма за оказанием экстренной помощи;

г) обратиться к Исполнителю для оказания содействия по страхованию расходов, которые могут возникнуть вследствие отмены поездки (страхование от невыезда), в том числе по причинам, не зависящим от Туриста (болезнь, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства), страхования багажа, иных финансовых рисков, связанных с путешествием и не покрываемых финансовым обеспечением ответственности Туроператора;

д) предъявить к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности Туроператора, требование о выплате страхового возмещения по договору страхования либо уплате денежной суммы по банковской гарантии при наличии оснований, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

е) предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требование о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера, при наличии оснований, в порядке и сроки,

установленные законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

ж) предъявить к объединению туроператоров в сфере выездного туризма письменное требование о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера.

#### 4. Ответственность Сторон

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации Туристского продукта, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт, несет Туроператор.

4.2. Исполнитель не несет ответственность:

а) за действия посольств (консульств) иностранных государств, а также организаций, в том числе за отказ иностранного посольства (консульства) в выдаче (задержке) въездных виз Туристу по маршруту путешествия, если в иностранное посольство (консульство) Исполнителем и (или) Туроператором либо непосредственно Туристом в установленные сроки были представлены все необходимые документы. В этом случае Заказчику возвращается стоимость оплаченного Туристского продукта за вычетом документально подтвержденных расходов Исполнителя, а также стоимости части услуги, оказанной Исполнителем до получения извещения об отказе Туристу во въездной визе;

б) за отказ Туристу в выезде/въезде при прохождении паспортного пограничного или таможенного контроля либо применение к Туристу органами, осуществляющими пограничный или таможенный контроль, штрафных санкций по причинам, не связанным с выполнением Исполнителем своих обязательств по Договору.

4.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

Наличие обстоятельства непреодолимой силы должно быть подтверждено компетентными органами.

При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору, и в этом случае возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

#### 5. Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора

5.1. Договор вступает в силу с даты его заключения и действует до выполнения обязательств Сторонами.

5.2. Договор может быть изменен или расторгнут в случаях и порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, в том числе по соглашению Сторон.

Любые изменения в Туристский продукт, иные условия Заявки на бронирование допускаются по соглашению Сторон.

5.3. Заказчик вправе отказаться от исполнения обязательств по Договору при условии

оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков.

5.4. Каждая из Сторон вправе потребовать расторжения Договора или его изменения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью Туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу.

При расторжении Договора до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств, Заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене Туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных Туристу услуг, входящих в Туристский продукт.

5.5. Каждая из Сторон вправе потребовать изменения или расторжения Договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили Стороны при заключении Договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- а) ухудшение условий путешествия, указанных в Договоре;
- б) изменение сроков совершения путешествия;
- в) непредвиденный рост транспортных тарифов;
- г) невозможность совершения Туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь Туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

6. Порядок и сроки предъявления претензии.

Порядок разрешения споров

6.1. Претензии в связи с нарушением условий Договора предъявляются Заказчиком Исполнителю и (или) Туроператору в порядке и на условиях, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

6.2. Претензии к качеству Туристского продукта предъявляются Исполнителю и (или) Туроператору в письменной форме в течение 20 календарных дней с даты окончания действия Договора и подлежат рассмотрению в течение 10 календарных дней с даты получения претензий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.3. В случае неурегулирования разногласий в порядке, установленном пунктом 6.2 настоящего Договора, спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Заключительные положения

7.1. Договор составлен в 2 экземплярах, обладающих равной юридической силой, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

7.2. Все приложения, а также изменения (дополнения) к Договору являются его неотъемлемой частью.

7.3. Во всем ином, что не урегулировано Договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

7.4. Иные условия Договора: \_\_\_\_\_.

8. Реквизиты и подписи сторон

Исполнитель:

\_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Почтовый адрес: \_\_\_\_\_

ИНН/КПП \_\_\_\_\_

Расчетный счет \_\_\_\_\_

Заказчик:

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (при наличии)  
Документ, удостоверяющий личность

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Корреспондентский счет \_\_\_\_\_  
БИК \_\_\_\_\_  
в \_\_\_\_\_

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_  
телефон/факс \_\_\_\_\_  
Сайт \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
наименование должности  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

м.п. (при наличии)

(наименование, номер, серия, кем и  
когда выдан)  
Зарегистрирован по адресу:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Адрес фактического проживания:  
\_\_\_\_\_  
телефон \_\_\_\_\_  
адрес электронной почты: \_\_\_\_\_  
Почтовый адрес: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

## Заявка на бронирование

\_\_\_\_\_ "дата"

### 1. Сведения о Туристе: (на русском и/или на английском языках)

Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Пол (муж. жен.)	Дата рождения	Данные документа, удостоверяющего личность
1			
2			
Итого:	_____ чел. совершеннолетних, _____ детей до 18 лет		

### 2. Информация о потребительских свойствах туристского продукта

#### 2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия:

Страна, город/курорт	Даты пребывания, количество дней/ночей начало/окончание
	___/___/___ - ___/___/___
	___/___/___ - ___/___/___

#### 7.2. Средство размещения:

Наименование (место нахождения средства размещения)	Категория средства размещения (при наличии)	Даты заезда и выезда

#### 7.3. Условия проживания

Категория номера	Тип размещения в номере (количество человек в номере)	Категория питания

#### 7.4. Информация об услугах перевозки

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечания

#### 7.5. Услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Маршрут перевозки	Тип трансфера (при наличии) <1>	Категория транспорта/вид транспорта

--	--	--	--

2.6. Экскурсионная программа (при наличии, включая информацию о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика и (или) инструктора-проводника):


2.7. Иные дополнительные услуги:

Наименование услуги	Характеристики услуги:

3. Общая цена Туристского продукта в рублях:

Общая цена:

Сумма цифрами: \_\_\_\_\_

Сумма прописью: \_\_\_\_\_

4. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу Туриста

С информацией о потребительских свойствах Туристского продукта, дополнительной информацией, указанной в приложении к настоящей Заявке на бронирование, Заказчик ознакомлен в полном объеме.

Заказчик: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

от Исполнителя: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

м.п. (при наличии)

Приложение  
к Заявке на бронирование

Перечень информации, доведенной до Заказчика

Информация, доведенная до Заказчика	Отметка о доведении информации до Заказчика
О потребительских свойствах Туристского продукта	
О всех третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в Туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера Туристского продукта	
О правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания	
Об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания	
О таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия)	
Об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, о святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды	
О национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания	
О порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия)	
Об опасностях, с которыми Турист может встретиться при совершении путешествия, в том числе о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями	
О возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если Турист предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологическая и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие)	
О месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые Турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу Туриста	
О порядке и сроках предъявления к организации, предоставившей	

финансовое обеспечение ответственности туроператора требование о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требования об уплате денежной суммы по банковской гарантии	
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требования о возмещении реального ущерба за счет фонда персональной ответственности при условии, что денежных средств страховщика или гаранта для выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии оказалось недостаточно в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера	
О порядке и сроках предъявления к объединению туроператоров в сфере выездного туризма требований о возмещении реального ущерба за счет средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма в случае, если фонд персональной ответственности туроператора достиг максимального размера	
Об условиях договора добровольного страхования, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания и ее оплату, возвращения тела (останков), а также о порядке обращения Туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается с Заказчиком от имени страховщика	
О необходимости самостоятельной оплаты Туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, возвращении тела (останков) за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований	
Об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если Туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей	
О возможности Туриста добровольно застраховать риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением исполнителем своих обязательств по договору, а также иные риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора	
О членстве Туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма	
О возможности Заказчика обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты и других сведений)	
О переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма,	

принадлежащего Заказчику права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма при оказании экстренной помощи Туристу	
Иная информация:	

Заказчик осведомлен, что Туроператор несет ответственность за неоказание (ненадлежащее оказание) услуг, входящих в Туристский продукт. При приобретении дополнительно Заказчиком и (или) Туристом (в том числе, в стране (месте) временного пребывания) туристских услуг, не включенных в Туристский продукт, туроператор не несет ответственности за неоказание (ненадлежащее оказание) указанных туристских услуг. Подписанием настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией и получение соответствующих материалов.

Заказчик:

\_\_\_\_\_ " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись) (дата)

## Информация о Турагенте

### 1. Сведения о Турагенте:

Полное наименование/фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя	
Сокращенное наименование	
Адрес (место нахождения)	
Почтовый адрес	
Телефон/факс	
Адрес электронной почты/сайт	
Режим работы	

### 2. Информация о Туроператоре, по поручению которого Турагент осуществляет продвижение и реализацию Туристского продукта

Полное наименование	
Сокращенное наименование	
Адрес (место нахождения)	
Почтовый адрес	
Телефон/факс	
Адрес электронной почты/сайт	
Режим работы	

### 3. Сведения об организации (организациях), предоставившей(-их) Туроператору финансовое обеспечение ответственности Туроператора:

п\п	Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора	Вид финансового обеспечения ответственности туроператора	Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора и (или) договора о предоставлении банковской гарантии	Размер финансового обеспечения ответственности туроператора (каждой из организаций, предоставившей финансовое обеспечение)	Адрес/почтовый адрес	Сайт/адрес электронной почты


4. Сведения об объединении туроператоров, в сфере выездного туризма, членом которого является Туроператор:

Наименование объединения	Ассоциация "Объединение туроператоров в сфере выездного туризма "ТУРПОМОЩЬ"
Адрес (местонахождение) организации	
Телефон	
Адрес электронной почты/сайт	

Подписанием настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

Заказчик:

\_\_\_\_\_ " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(фамилия, имя, отчество (при наличии) (подпись) (дата)

## ООО «КОМАНДА №.....»

ИНН	7717084433
КПП	770100001
Юридический адрес	143401, _____, ул.Победы, д. 25, оф. 12
Фактический (почтовый) адрес	143401, _____ г. _____, ул.Свободы, д. 5, оф. 1
ОКПО	45099992
ОКВЭД	79.11
ОКАТО	45401300000
ОГРН 10/02/2011	1057711111195
Расчетный счет	40702810000083007002
Банк	КБ «ЛОКО-Банк» (АО)
Кор/счет	30101810500000000925
БИК	043601925
Телефон (факс)	(49653) 22 7 22
Сайт	WWW.КОМАНДА.RU
Электронная почта	komahda@yandex.ru
График работы	Понедельник- пятница: 09:00-19:00 Суббота: 10:00-16:00 Воскресенье : выходной
Директор	Наеждин Сергей Юрьевич действует на основании Устава
Агентский договор с туроператором	01/1122

## План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Формат проведения ДЭ: **очный**

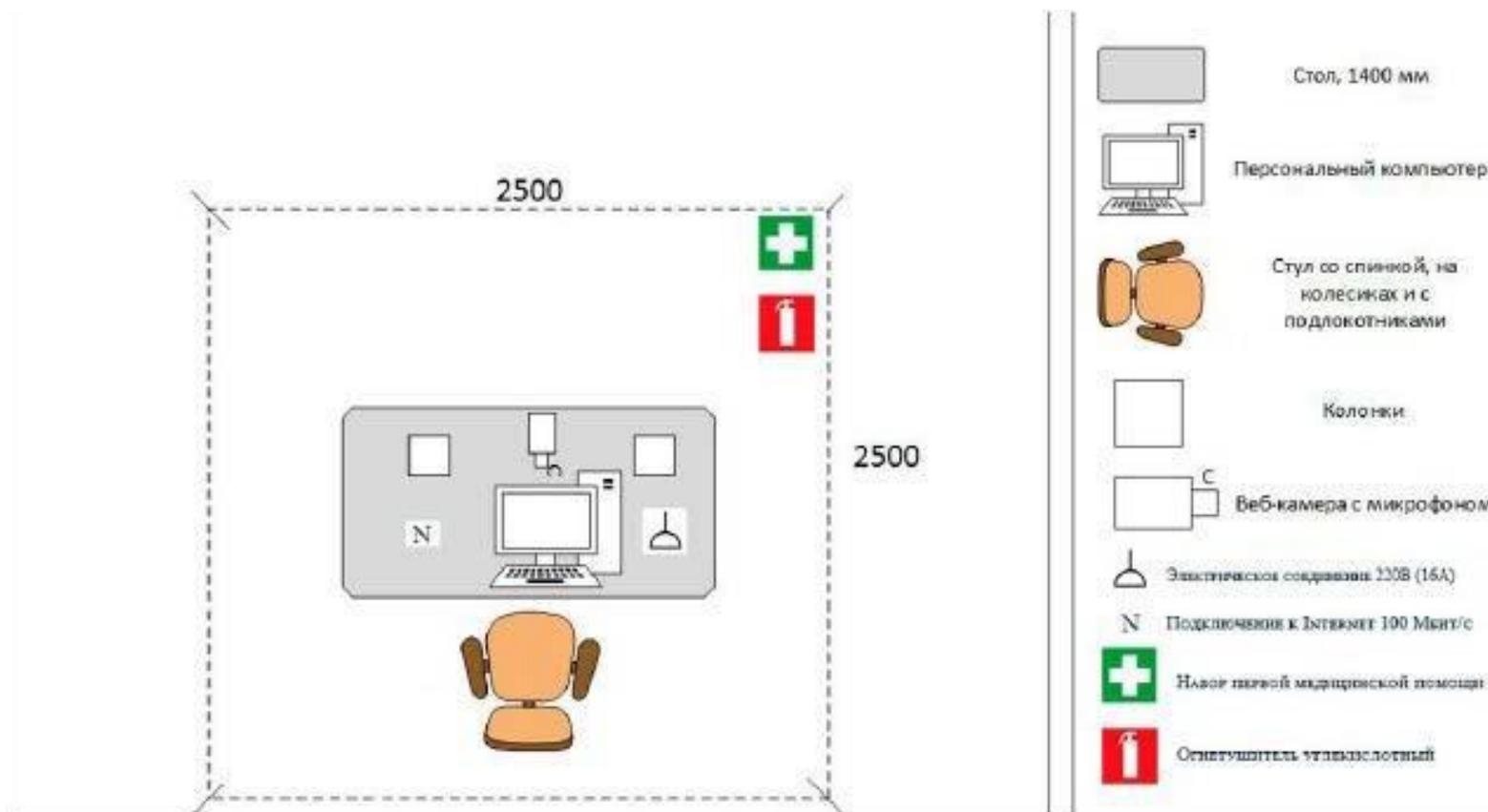
Общая площадь площадки: 207 м<sup>2</sup>

Площадь одного рабочего места: 4 м<sup>2</sup>



## План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Формат проведения ДЭ: дистанционный



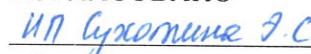
ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБОУ ВО «СТЭТ»  
 В.Е. Арвеладзе  
«13» \_\_\_\_\_ 2023 г.



ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

СОГЛАСОВАНО



(наименование организации, должность)

Министерства ФТА Аух-точк



Подпись

Э.С. Сухотина

Ф.И.О.

«13» 02 \_\_\_\_\_ 2023 г.



2023 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГИА</b>	<b>3</b>
<b>2. СТРУКТУРА ПРОЦЕДУР ГИА И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>3. ТИПОВОЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА</b>	<b>5</b>
<b>4. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ (ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА)</b>	<b>10</b>

## 1. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ГИА

### 1.1. Особенности образовательной программы

Фонды примерных оценочных средств разработаны для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

В рамках специальности СПО предусмотрено освоение следующей квалификации: Специалист по туризму и гостеприимству.

### 1.2. Применяемые материалы

Для разработки оценочных заданий по каждому из сочетаний квалификаций рекомендуется применять следующие материалы:

Виды профессиональной деятельности	Профессиональный стандарт	Компетенция Ворлдскиллс
ВД 2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг	– Профессиональный стандарт «Инструктор проводник», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 года №914н, регистрационный №348598	– «Туроператорская деятельность»; – «Турагентская деятельность»; – «Туризм»

### 1.3. Перечень результатов, демонстрируемых на ГИА

Оцениваемые основные виды деятельности и профессиональные компетенции	Описание выполняемых в ходе процедур ГИА заданий
<b>Демонстрационный экзамен</b>	
ВД 2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг	Демонстрирует моделирование реальных производственных условий для решения практических задач предоставления туроператорских и турагентских услуг
<b>Защита выпускной квалификационной работы (дипломного проекта (работы))</b>	
Письменная экзаменационная работа (дипломный проект(работа))	Защита выпускной квалификационной работы (дипломного проекта (работы))

## **2. СТРУКТУРА ПРОЦЕДУР ГИА И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ**

### **2.1. Структура задания для процедуры ГИА**

Государственная итоговая аттестация проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты выпускной квалификационной работы (дипломный проект (работа)).

Демонстрационный экзамен – вид аттестационного испытания при государственной итоговой аттестации по основной профессиональной образовательной программе среднего профессионального образования, которая предусматривает моделирование реальных производственных условий для решения практических задач профессиональной деятельности в соответствии с лучшими мировыми и национальными практиками, реализуемая с учетом обязательных условий по организации и проведению демонстрационного экзамена (ДЭ).

Демонстрационный экзамен базового уровня проводится на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Задания демонстрационного экзамена разрабатываются на основе указанных профессиональных стандартов и с учетом оценочных материалов, разработанных союзом «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров (Ворлдскиллс Россия)».

Дипломный проект (работа) направлен на систематизацию и закрепление знаний выпускника по специальности, а также определение уровня готовности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. Дипломный проект (работа) предполагает самостоятельную подготовку (написание) выпускником проекта (работы), демонстрирующего уровень знаний выпускника в рамках выбранной темы, а также сформированность его профессиональных умений и навыков.

Тематика дипломных проектов (работ) определяется образовательной организацией. Выпускнику предоставляется право выбора темы дипломного проекта (работы), в том числе предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. Тема дипломного проекта (работы) должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования.

Для подготовки дипломного проекта (работы) выпускнику назначается руководитель и при необходимости консультанты, оказывающие выпускнику методическую поддержку.

Закрепление за выпускниками тем дипломных проектов (работ), назначение руководителей и консультантов осуществляется распорядительным актом образовательной организации.

### **2.2. Порядок проведения процедуры**

Образовательная организация разрабатывает соответствующее «Положение о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам подготовки специалистов среднего звена», в котором отражает особенности выбранной формы организации государственной итоговой аттестации согласно ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Проведение демонстрационного экзамена осуществляется с использованием комплектов оценочной документации, разработанных оператором демонстрационного экзамена, и в случае проведения демонстрационного экзамена, как формы

государственной итоговой аттестации, включенными образовательной организацией в программу государственной итоговой аттестации.

Демонстрационный экзамен проводится в соответствии с требованиями комплекта оценочной документации.

Образовательная организация обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время демонстрационного экзамена выпускников, членов ГЭК, членов экспертной группы.

Демонстрационный экзамен проводится в ЦПДЭ, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД.

Выпускники проходят демонстрационный экзамен в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.

Оценка качества сдачи ДЭ проводится экспертной группой, входящей в государственную экзаменационную комиссию.

Оценивание результатов демонстрационного экзамена, включая перевод полученных результатов в итоговую оценку осуществляется в соответствии с требованиями комплекта оценочной документации.

В комплект примерных заданий для ДЭ может входить несколько модулей. При разработке задания указывается общая продолжительность задания на одного обучающегося.

Тематика ВКР должна соответствовать одному или нескольким профессиональным модулям.

Компетенции Ворлдскиллс, модули которых можно использовать для формулировки тем дипломных работ (дипломных проектов) ВКР и для формирования задания демонстрационного экзамена: «Туризм», «Туроператорская деятельность», «Турагентская деятельность».

### 3. ТИПОВОЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

#### 3.1. Структура и содержание типового задания ДЭ по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

3.1.1. Формулировка типового практического задания (приводится наименование задания для оценки результатов освоения программы СПО):

**Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации**

<b>Номер компетенции</b>	R9
<b>Название компетенции</b>	Туризм
<b>Номер КОД</b>	КОД 1.3-2023-2025

#### Описание задания

##### Описание модуля D «Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура»

Участникам озвучивается для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям.

В соответствии с заказом клиента участники осуществляют подбор пакетного тура и оформляют программу обслуживания пакетного тура, в которой: проводится подбор и обоснование дестинаций в соответствии с заказом клиента, определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, предоставляется информации о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и

возрасте туристов, средствах размещения, условиях проживания и типе питания, переездах по маршруту и трансфере, рекомендуемым экскурсиям и аттракциям.

Участники представляют экспертам памятку туристу о поездке в соответствии с заданием. Информация в программе обслуживания по пакетному туру, должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники (не менее 4-х).

Участники оформляют коммерческое предложение на поездку. В коммерческом предложении излагается суть офферты менеджера турагентства по запросу клиента. Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров осуществляется на основе анализа по следующим параметрам: выбор курорта (или места пребывания); сроки поездки; условия переезда; визового обслуживания; средства размещения и типа (ов) питания; предложений по экскурсионному обслуживанию и организации досуга; итоговой стоимости тура.

При обосновании выбора следует использовать активные ссылки на характеристики средств размещения и отзывы туристов. В соответствии с запросом, требуется обосновать основные конкурентные преимущества предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг.

Коммерческое предложение составляется в соответствии со стандартами деловой переписки и предоставляется в печатном виде. Объем коммерческого предложения не должен превышать двух страниц А4, шрифт 12 Times New Roman, интервал одинарный.

Участники оформляют (заполняют) Договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом (Приказ Ростуризма от 27.11.2020 N 448-Пр-20 "Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком" (Зарегистрировано в Минюсте России 30.11.2020 N 61166) (Приложение № 1).

Договор должен быть заполнен в соответствии с представленным на презентации турпродуктом и представленными заказчиком данными туристов. Договор заполняется от лица «турагентства», которое представляет та или иная команда. Например, ...Турагентство Команда № ... Реквизиты «турагентства»/ «Команда №..» представлены в Приложении № 2

Участники составляют калькуляцию стоимости туристского продукта, демонстрируя: правильность определения базовой и расчёта итоговой стоимости турпродукта, умение использовать механизм конвертации валют и расчет прибыли турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

Участникам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в ходе организации переговоров с заказчиком в режиме реального времени.

Перед началом работы над модулем проводится жеребьевка порядка выхода команд на переговоры. Переговоры с Заказчиком начинаются по истечении 15 минут после начала выполнения Модуля и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля. Время, отведенное на переговоры, составляет не менее 4 минут и не более 5 минут для каждой команды, переговоры проводятся однократно.

Участники готовят электронную презентацию пакетного тура подобранного в соответствии с заказом, демонстрируя: качество предъявления рекомендованных средств и условий размещения по пакетному туру; навыки ведения деловых переговоров, соответствие нормам делового общения и деловой переписки; качество презентации программы обслуживания по пакетному туру; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

Презентация работы над модулем считается завершённой только в том случае, если участники команды обозначили окончание выступления.

Участники разрабатывают и сдают экспертам:

1. Коммерческое предложение на поездку;
2. Договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом;
3. Калькуляцию стоимости туристского продукта.

Продолжительность работы над модулем составляет 3 астрономических часа 30 минут (2 часа 30 минут - работа над модулем + 1 час – защита презентаций (5 минут/команда).

**При выполнении модуля D ставятся следующие цели:**

Цель 1. Определение уровня знаний, умений, навыков, позволяющих вести профессиональную деятельность в сфере туризма.

Цель 2. Определение уровня знаний, умений, навыков, позволяющих осуществлять турагентскую деятельность.

**При выполнении данного модуля D ставятся следующие задачи:**

1. Обработка запроса клиента на подбор пакетного тура.
2. Выявление и учет индивидуальных требований заказчика для подбора пакетного тура.
3. Анализ предложений туроператоров в соответствии с заявкой клиента.
4. Подготовка пакета документации тура.

**Описание модуля В «Разработка программы тура по заказу клиента»**

Участникам демонстрируется специально подготовленное задание, в котором представлены индивидуальные запросы клиента (клиентов).

Участники выделяют ключевые детали индивидуального запроса клиента с учетом его конкретных пожеланий, с целью максимального удовлетворения запросов и потребностей заказчика. Разработчики (участники ДЭ), на основе личных предпочтений заказчика, определяют и дают характеристику дестинации, указывая на особенности территории, по которой пройдет тур, определяют цели и особые предпочтения заказчика, разрабатывают персональную программу тура с указанием затрат времени. В соответствии с целями, задачами, возрастными и иными характеристиками Заказчика участники определяют: сроки и продолжительность путешествия, представляют и обосновывают логистику транспортных переездов и трансферов по туру, геолокацию и местоположение средств размещения, специфику режима организации питания, подбор событий/мероприятий, развлечений, экскурсионных объектов посещения и показа, а также иных услуг.

Участники обосновывают выбор транспортных средств по программе тура, условий размещения, обращая внимание на учет региональных (национальных) особенностей в организации питания по программе тура, дорожно-транспортную ситуацию, загруженность и состояние автодорог при планировании тайминга переездов по программе тура.

В ходе презентации участники демонстрируют навыки работы по составлению общей карты-схемы, а также карт-схем ежедневных переездов по программе тура.

Участники обосновывают требования безопасности на маршруте.

Участники предоставляют информацию по программе тура с использованием открытых актуальных источников (не менее 4-х).

Участники выполняют подробный расчет себестоимости турпродукта на всю группу и на одного человека, а также расчет стоимости турпродукта.

В соответствии с требованиями нормативно-правовых актов РФ, а также ГОСТа «Р 53522-2009: Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» участники разрабатывают памятку туристу, которая должна включать «необходимую, полную и достоверную информацию о стране (месте) временного пребывания и особенностях путешествия». Объем Памятки туристов не должен превышать двух страниц А 4, 14 шрифт Times New Roman, интервал полуторный.

Участники готовят аннотацию тура на русском и иностранном языке, демонстрируя умения устно излагать информацию о туре на иностранном языке в ходе презентации туристского продукта.

Участникам в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени не менее 4 и не более 5 минут обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в ходе организации переговоров с заказчиком в режиме реального времени.

Перед началом работы над модулем проводится жеребьевка порядка выхода команд на переговоры. Переговоры с Заказчиком начинаются по истечении 15 минут после начала выполнения Модуля и заканчиваются за 15 минут до окончания выполнения Модуля. Время, отведенное на переговоры, составляет не менее 4 минут и не более 5 минут для каждой команды, переговоры проводятся однократно.

Участники разрабатывают и сдают экспертам:

1. Программу тура с указанием затрат времени;
2. Расчет себестоимости турпродукта на всю группу и на одного человека и расчет стоимости турпродукта;
3. Памятку туристу (не более двух страниц А4);
4. Аннотацию тура на русском и иностранном языке.

Продолжительность работы над модулем составляет 4 астрономических часа 00 минут (3 часа 00 минут - работа над модулем + 1 час – защита презентаций (6 минут/команда).

**При выполнении модуля В ставятся следующие цели:**

Цель 1. Определение уровня знаний, умений, навыков, позволяющих вести профессиональную деятельность в сфере туризма.

Цель 2. Определение уровня знаний, умений, навыков, позволяющих осуществлять туроператорскую деятельность в части формирования туристского продукта.

**При выполнении данного модуля В ставятся следующие задачи:**

1. Обработка запроса клиента на формирование заказного тура.
2. Выявление и учет индивидуальных требований заказчика по составу услуг и уровню обслуживания на маршруте.
3. Формирование уникального заказного тура в соответствии с заданием и индивидуальным требованиям заказчика.
4. Подготовка пакета документации тура.

**Требования к оформлению письменных материалов**

Все документы по модулю оформляются с использованием верхнего колонтитула, строки, расположенной на краю полосы набора и содержащей заголовок название (номер) команды участников. Документы печатаются на бумаге формата А4, с одной стороны, ориентация книжная, интервал – 1,5, шрифт – чёрного цвета, 12-14 кегль, тип - Times New Roman, поля – справа – 20 мм, слева – 20 мм, сверху и снизу – 20 мм.

**Представление результатов работы**

Участники готовят презентацию демонстрируя качество предъявления программы продвижения турпродукта; качество определения целевой аудитории; креативность и оригинальность буклета; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; аргументированное изложение собственной позиции; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

Презентация работы над модулем считается завершённой только в том случае, если участники команды обозначили окончание выступления

**Необходимые приложения**

Приложение 1. Договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом;

Приложение 2. Реквизиты турагентства.

3.1.2. Условия выполнения практического задания:

3.1.3. Практические задания демонстрационного экзамена выполняются с учетом установленных регламентов. Для проведения демонстрационного экзамена в качестве экспертов приглашаются представители работодателей, образовательных организаций, имеющие удостоверение эксперта

В период демонстрационного экзамена организуется прямая видеотрансляция процесса сдачи демонстрационного экзамена в сети Интернет.

### 3.2. Критерии оценки выполнения задания демонстрационного экзамена

#### 3.2.1. Порядок оценки

№ п/п	Демонстрируемые результаты (по каждой из задач)	Количественные
1.	Модуль D. Обработка и оформление заказа клиента по подбору пакетного тура	20
2	Модуль B. Разработка программы тура по заказу клиента	25
	<b>ИТОГО:</b>	<b>45</b>

#### 3.2.2. Порядок перевода баллов в систему оценивания.

Оценка	«2»	«3»	«4»	«5»
<b>Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)</b>	<b>0,00% - 19,99%</b>	<b>20,00% - 39,99%</b>	<b>40,00% - 69,99%</b>	<b>70,00% - 100,00%</b>

Конкурсное задание и схема его оценки на национальные чемпионаты WorldSkills разрабатывается специалистами особо высокого класса, имеющими продолжительный профессиональный и практический опыт.

#### 4. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА (ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ)

Программа организации проведения защиты ВКР как часть программы ГИА должна включать:

4.1. Общие положения (Примерное Положение о порядке проведения государственной итоговой аттестации по программам подготовки специалистов среднего звена в форме защиты выпускной квалификационной работы (дипломного проекта (работы с включением демонстрационного экзамена));

4.2. Примерная тематика дипломных проектов по специальности;

4.3. Структура и содержание выпускной квалификационной работы;

4.4. Порядок оценки результатов дипломного проекта.

4.5. Порядок оценки защиты дипломного проекта/дипломной работы.

##### Примерная тематика дипломных проектов (работ) по специальности 43.02. 16 Туризм и гостеприимство

№	Тема дипломного проекта (работы)	Наименование профессиональных модулей, отражаемых в дипломной работе
1.	Памятники истории и культуры Севастополя как основной ресурс для развития культурного туризма.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
2.	Проблемы и перспективы развития культурного туризма в Севастополе.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
3.	Проблемы развития социального туризма в России и направления их решения.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
4.	Этапы, движущие силы, современное состояние глобализации туристского производства, перспективы России на туристском рынке.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
5.	Проблемы развития делового туризма в Крыму и принципы их решения.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
6.	Особенности организации научного и образовательного туризма в современных российских условиях.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
7.	Возможности транспортной сети Крымского региона для формирования программ туров.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
8.	Разработка автомобильного тура по Крымскому региону.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
9.	Яхтенные туры в Южном Федеральном округе.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
10.	Повышение квалификации персонала как фактор эффективности функционирования туристской	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г

	фирмы.	
11.	Отечественный и зарубежный опыт формирования экстремальных туров в современном мире: особенности, направления, тенденции развития.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
12.	Перспективы развития малого бизнеса в индустрии туризма Крыма.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
13.	Нематериальное культурное наследие и его роль в развитии инновационных направлений мирового туризма.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
14.	Современные системы бронирования авиабилетов и их использование в туристском предприятии, на примере компании...	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
15.	Оценка перспектив развития агротуризма на территории Крымского федерального округа.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
16.	Роль бюджетных авиакомпаний (лоукостеров, дискаунтеров) в продвижении национальных туристских продуктов.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
17.	Арктические туры как перспективное направление экзотического туризма.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
18.	Перспективные направления экзотического отдыха в России. Особенности продвижения на российском рынке.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
19.	Волонтерский туризм как популярное направление туризма.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
20.	Особые формы организации досуга среди молодых туристов в России.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
21.	Коммуникационная политика турпредприятий и пути её совершенствования (на примере...).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
22.	Совершенствование и повышение эффективности управления персоналом в турорганизации (на примере...).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
23.	Оценка конкурентоспособности и пути формирования конкурентных преимуществ услуг туристского предприятия (на примере туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
24.	Возможности организации тематических парков на территории Крымского федерального округа.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
25.	Разработка (совершенствование) программ этнокультурного тура на основе маркетингового исследования предпочтений клиентов (конкретного	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г

	турагентства).	
26.	Разработка (совершенствование) программ военно - патриотического тура на основе маркетингового исследования предпочтений клиентов (конкретного турагентства).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
27.	Разработка (совершенствование) программ экологического тура на основе маркетингового исследования предпочтений клиентов (конкретного турагентства).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
28.	Разработка программы молодежного форума в Севастополе.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
29.	Оценка привлекательности любой зарубежной дестинации для российских туристов.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
30.	Оценка привлекательности Крыма и Севастополя для иностранных туристов.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
31.	Оценка возможностей использования дворцово-парковых ансамблей Крыма в рекреационных целях.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
32.	Направления совершенствования деятельности по формированию туров в турфирме (на примере конкретного предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
33.	Оценка эффективности маркетинговой деятельности туристской организации и разработка предложений по её совершенствованию (на примере деятельности конкретного турагентства).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
34.	Разработка технологий брэндинга в туристском предприятии.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
35.	Ключевые факторы успеха турфирмы на рынке (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
36.	Перспективы развития сети учреждений детско-юношеского отдыха в Севастополе.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
37.	Изучение рынка лечебно-оздоровительных (экскурсионных, паломнических и пр.) услуг Крымского региона и разработка нового продукта.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
38.	Изучение рынка водных круизов России и разработка нового продукта.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
39.	Влияние имиджа турфирмы на эффективность её деятельности (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
40.	Разработка предложений по совершенствованию	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б,

	системы продвижения турпродукта с использованием информационных технологий на основе анализа существующей системы продвижения (на примере турфирмы).	ПМ.02 В, ПМ.02 Г
41.	Разработка свадебных туров для индивидуальных туристов аутгоингового туроператора на основе маркетингового исследования предпочтений клиентов (конкретного турагентства).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
42.	Разработка паломнического тура или совершенствование существующих паломнических туров в рамках деятельности конкретного предприятия.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
43.	Разработка гастрономического тура или совершенствование существующих гастрономических туров в рамках деятельности конкретного предприятия.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
44.	Разработка событийного тура или совершенствование существующих событийных туров в рамках деятельности конкретного предприятия.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
45.	Оценка участия туристской компании в выставочной деятельности и разработка мероприятий по совершенствованию (на примере турфирмы).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
46.	Разработка стратегии улучшения отношения потребителей к турфирме (на примере конкретного предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
47.	Разработка нового тура (вид туризма по выбору студента) туризма (конкретная дестинация) на основе маркетингового исследования предпочтений клиентов (конкретного турагентства).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
48.	Разработка новой экскурсии по (конкретная дестинация по выбору студента) на основе маркетингового исследования предпочтений клиентов (конкретного турагентства).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
49.	Оценка ассортимента туруслуг туристской организации и разработка предложений по совершенствованию ассортиментной политики (на примере деятельности конкретного турагентства).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
50.	Оценка деятельности турорганизации по страхованию туристов и разработка предложений по её совершенствованию (на примере	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г

	деятельности конкретного турагентства).	
51.	Оценка деятельности турорганизации по организации решения визовых формальностей и разработка предложений по её совершенствованию (на примере деятельности туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
52.	Анализ рыночных возможностей турагентства и разработка комплексного маркетинга на предприятии туризма (примере деятельности туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
53.	Оценка деятельности турорганизации по реализации туристского продукта и разработка предложений по её совершенствованию (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
54.	Разработка рекомендаций по улучшению обслуживания на предприятиях туризма на основе учета и изучения жалоб и потребительских предпочтений (на примере деятельности конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
55.	Оценка туристского потенциала территории (название исследуемой территории) с целью разработки нового туристского продукта (вид и направление туризма по выбору студента).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
56.	Составление и анализ документации по работе с клиентами (на примере деятельности конкретной туристской организации).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
57.	Оценка и совершенствование технологии обслуживания клиентов туристской фирмы с учётом особенностей психологии продаж турпродукта менеджерами туристской фирмы (на примере турагентства).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
58.	Анализ системы поощрения турагентов и разработка рекомендаций по расчёту комиссионного вознаграждения для турагентов (на примере деятельности конкретной туристской организации).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
59.	Оценка прибыли и рентабельности туристского предприятия и разработка программы повышения эффективности деятельности (на примере деятельности конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
60.	Оценка востребованности анимационных услуг и разработка предложений по организации и оказанию анимационных услуг в деятельности	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г

	туристского предприятия (на примере конкретного туристского предприятия).	
61.	Планирование деятельности туристического агентства в условиях реализации новых туристских услуг (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
62.	Совершенствование процесса организации туристско-экскурсионной деятельности агентства (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
63.	Анализ процесса организации и контроля деятельности подчиненных в туристическом агентстве (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
64.	Оценка оформления планово-отчетной документации туристического агентства и рекомендации по её совершенствованию (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
65.	Совершенствование корпоративной культуры на предприятии (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
66.	Совершенствование системы мотивации персонала предприятия (на примере конкретного туристского предприятия).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
67.	Особенности охотничьего туризма в Крымском регионе.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
68.	Туристский рынок России: особенности формирования, современное состояние и перспективы развития.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
69.	Особенности организации экскурсионного обслуживания туристов в Севастополе.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
70.	Инновации в сфере экскурсионной деятельности Крыма и Севастополя.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
71.	Инновационные технологии туризма на примере Крымского региона.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
72.	Инновационные направления в культурно-познавательном туризме в Крыму.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
73.	Архитектурное наследие как ресурс развития туристского продукта (на примере г. Севастополя).	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
74.	Анализ современного состояния и тенденций	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б,

	развития гостиниц класса "люкс" в Крыму.	ПМ.02 В, ПМ.02 Г
75.	Становление и развитие новых видов туризма и экскурсионных объектов в Крыму.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
76.	Разработка бизнес-проекта для кластера круизного и яхтенного туризма «Севастопольская гавань».	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
77.	Разработка бизнес-проекта для кластера культурно-познавательного и экскурсионного туризма «Перекресток истории».	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
78.	Разработка бизнес-проекта для кластера патриотического туризма «Город двух оборон».	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
79.	Разработка бизнес-проекта для кластера экологического туризма «Зеленое ожерелье».	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
80.	Анализ ресурсного потенциала для развития детского и молодежного туризма в Севастополе.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
81.	Современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства в Севастополе.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
82.	Важность делового общения и профессионального этикета для персонала турфирм.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
83.	Использование сети Интернет для улучшения системы обслуживания клиентов турфирмы.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
84.	Экономическая оценка туристических ресурсов города Севастополя.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г
85.	Формирование системы продвижения региона как туристской дестинации на внешние туристские рынки.	ПМ.01, ПМ.02 А, ПМ.02 Б, ПМ.02 В, ПМ.02 Г

Структура и содержание выпускной квалификационной работы;

Выпускная квалификационная работа – самостоятельная творческая работа студента. Независимо от избранной темы рекомендуется придерживаться приведенной ниже структуры ВКР:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть (Раздел 1, раздел 2, раздел 3);
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Краткое содержание составных частей работы.

*Титульный лист.* Титульный лист является первой страницей ВКР и служит источником информации, необходимой для обработки и поиска ВКР в информационной среде.

*Содержание.* Содержание включает введение, наименование всех разделов и подразделов, пунктов (если они имеют наименование), заключение, список использованных источников и наименования приложений с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы ВКР.

*Введение.* Введение – это вступительная часть ВКР, в которой необходимо:

- определить тему работы – сформулировать основную проблему;
- обосновать выбор темы (проблемы), ее актуальность и значимость для науки и практики;
- дать краткую характеристику степени изученности данной темы, анализ литературы;
- определить границы исследования (объект, предмет исследования, хронологические или географические рамки);
- определить основную цель работы и конкретизация ее исследовательскими задачами;
- представить основные методы исследования;
- рассмотреть структуру работы.

*Основная часть* ВКР включает разделы и параграфы в соответствии с логической структурой изложения. Название раздела не должно дублировать название темы, а название параграфов – название разделов. Формулировки должны быть лаконичными и отражать суть раздела (параграфа).

Основная часть ВКР должна содержать, как правило, два-три раздела. Ее объем не должен превышать 80% общего объема ВКР. Разделы подразделяются на подразделы, исходя из специфики решаемых в работе исследовательских задач. Объем подразделов – 5-10 листов. Несоразмерность разделов и подразделов свидетельствует о неумении автора найти и правильно скомпоновать материал. Все разделы и подразделы должны быть логически взаимосвязаны между собой, завершаться краткими выводами.

*Заключение* содержит общие выводы проведенного исследования, в нем определяются пути дальнейшей разработки проблемы в теоретическом и практическом плане.

Заключение должно содержать:

- краткие выводы по результатам выполненной ВКР или отдельных ее этапов;
- оценку полноты решений поставленных задач;
- разработку рекомендаций и исходных данных по конкретному использованию результатов ВКР.

Объем заключения должен составлять 2 – 3 страницы.

Список использованных источников отражает перечень источников, использованных при написании ВКР (не менее 20 наименований). Сведения об источниках приводятся в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.100, ГОСТ 7.80-2000 (ПРИЛОЖЕНИЕ Г). Список использованных источников представляет собой одну из существенных частей ВКР, по которой можно судить о степени осведомленности студента в области изучаемой проблемы, масштабности выполненного исследования. Список должен включать только источники, непосредственно использованные в работе, на которые делались ссылки, которые цитировались и послужили основой при формировании точки зрения студента. Все работы, на которые имеются ссылки в тексте, должны присутствовать в списке использованных источников.

Источники в списке принято разделять на категории и располагать в алфавитном порядке (относительно заголовка соответствующей источнику библиографической записи).

Список использованных источников оформляется сквозной нумерацией от первой работы и до последней, включая нормативные акты, источники на иностранных языках и электронные ресурсы.

В Приложениях содержатся вспомогательные материалы, которые при включении в основную часть работы загромождают текст: таблицы и схемы, занимающие целую страницу или нестандартного размера, рекламные материалы и т.д.

## ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Изложение материала в выпускной квалификационной работе должно быть чётким, кратким и профессионально грамотным. Рекомендуется вести изложение от первого лица множественного числа: «на наш взгляд», «полученные нами результаты», «мы согласны с мнением автора», а также «на основе проведённого анализа можно утверждать», «проведённые наблюдения подтвердили...» и др. Переписывание материалов из книг, справочников и других источников без ссылок на источники не допускается.

Текст выпускной квалификационной работы должен быть подготовлен с использованием компьютера в программе Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210 \* 297 мм). Цвет шрифта – черный, межстрочный интервал – полуторный, гарнитура – Times New Roman, размер шрифта – 14 кегль.

Ориентация листа – вертикальная (книжная). Горизонтальная ориентация (альбомная) допускается при оформлении приложений, но не основной части дипломной работы. При печати текстового документа следует использовать двухстороннее выравнивание (по ширине).

Общий объем выпускной квалификационной работы: 40 – 60 страниц без учета приложений.

Устанавливаемые размеры полей: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм.

Абзацный отступ выполняется одинаковым по всему тексту документа и равен 1,25 см.

Иллюстрации, таблицы и распечатки с ЭВМ допускается выполнять на листах формата А3 (при необходимости), при этом они должны быть сложены на формат А4.

При выполнении выпускной квалификационной работы необходимо соблюдать равномерную плотность, контрастность и четкость изображения. Линии, буквы, цифры и знаки должны быть четкими, одинаково черными по всему тексту. В тексте ничего не подчеркивается, курсивом не выделяется.

Буквы греческого и иных алфавитов, формулы, отдельные условные знаки допускается вписывать черными чернилами, пастой или тушью. При этом плотность вписанного текста должна быть приближена к плотности остального текста. Если чертежи, схемы, диаграммы, рисунки и/или другой графический материал невозможно выполнить машинным способом, для этого используют черную тушь или пасту.

Повреждение листов, помарки и следы не полностью удаленного текста не допускаются.

При обозначении единиц физических величин наряду с единицами СИ, при необходимости, в скобках указывают единицы систем, разрешенных к применению. Применение в одном документе разных систем обозначения физических величин не допускается.

Каждый раздел начинается с нового листа (страницы).

Разделы и подразделы нумеруют арабскими цифрами. Точка после номера не ставится. Разделы нумеруют сквозной нумерацией в пределах текста основной части. Подразделы нумеруют в пределах каждой главы. Номер подраздела включает номер

раздела и порядковый номер параграфа, разделенные точкой. Внутри подразделом могут быть приведены пункты и подпункты.

В выпускной квалификационной работе разрешается цитирование. Цитата является точной, дословной выдержкой из какого-либо текста, включенного в собственный текст. При цитировании чужой текст заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в которой он дан в источнике.

При необходимости ссылок в тексте выпускной квалификационной работы, они оформляются в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Ссылки на источник информации или автора и т.п. оформляются как подстрочные.

Ссылки на фрагмент текста документа, литературного источника оформляются в квадратных скобках следующим образом: [21]. Число в скобках соответствует номеру источника в списке использованных источников.

Смысловое содержание введения и заключения не предполагают наличия ссылок: эти разделы являются личным умозаключением обучающегося.

Следует избегать цитирования общеобразовательных учебных изданий.

Все части и документы выпускной квалификационной работы, на которых предусмотрена подпись автора и/или руководителя работы, должны быть подписаны обучающимся (слушателем) и/или руководителем работы.