

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«АЛЬМЕТЬЕВСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ «АТЭТ»
З.Г. Закирова
« 29 » М 20 24 г.



ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Уровень профессионального образования

Среднее профессиональное образование

ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

43.02.16 Туризм и гостеприимство

2024 г.

Основная образовательная программа (программа подготовки специалистов среднего звена) Государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Альметьевский торгово-экономический техникум» по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100.

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Альметьевский торгово-экономический техникум»

Разработчики:

Зам. директора по УМР		Р.Х. Гаррапова
Зам. директора по УВР		Л.С. Мирвалиева
Заведующий по УПР		Л.Г. Хабирова
Председатель ЦК Г и ЮД		О.Н. Буравова
Председатель ЦК ОД		А.Д. Закиуллина
Председатель ЦК ЭД		М.Н. Латыпова
Председатель СДСГ		Н.Н. Ермолаева
Председатель ОП и ОО		Э.Ф. Юнусова

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Общие положения

Раздел 2. Общая характеристика образовательной программы среднего профессионального образования

Раздел 3. Характеристика профессиональной деятельности выпускника

Раздел 4. Планируемые результаты освоения образовательной программы и индикаторы их достижения

4.1. Общие компетенции

4.2. Профессиональные компетенции

Раздел 5. Структура образовательной программы

5.1. Учебный план

5.2. Календарный учебный график

5.3. Рабочая программа воспитания

5.4. Календарный план воспитательной работы

Раздел 6. Условия реализации образовательной программы

6.1. Требования к материально-техническому обеспечению образовательной программы

6.2. Требования к учебно-методическому обеспечению образовательной программы

6.3. Требования к организации воспитания обучающихся

6.4. Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы

6.5. Требования к финансовым условиям реализации образовательной программы

7. Формирование фондов оценочных средств для проведения государственной итоговой аттестации

Приложения

Приложение 1

Аннотации рабочих программ профессиональных модулей

Приложение 2

Аннотации рабочих программ учебных дисциплин

Приложение 3

Рабочая программа воспитания, календарный план воспитательной работы

Приложение 4

Фонды оценочных средств для государственной итоговой аттестации

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая основная образовательная программа среднего профессионального образования (ООП СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100, примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования (далее – ПООП СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство от 19 декабря 2022 г. № 01, регистрационный номер 67, приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023 г.

ООП СПО определяет рекомендованный объем и содержание среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, планируемые результаты освоения образовательной программы, условия образовательной деятельности.

Образовательная программа реализуется на базе основного общего образования, разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования и ФГОС СПО с учетом получаемой специальности.

Получение среднего профессионального образования на базе основного общего образования осуществляется с одновременным получением среднего общего образования в пределах соответствующей образовательной программы среднего профессионального образования.

Образовательная программа пересматривается и обновляется в части содержания учебных планов, состава и содержания рабочих программ учебных дисциплин, рабочих программ профессиональных модулей, программы учебной и производственной практик, методических материалов, обеспечивающих качество подготовки обучающихся.

1.2. Нормативные документы для разработки ООП

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

-Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 января 2023 года, регистрационный № 72111);

- Приказ Министерства просвещения от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 8 ноября 2021 г. № 800 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (Зарегистрирован в Минюсте России 7 декабря 2021 года № 66211);

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 5 мая 2022 года № 311 «О внесении изменений в приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 8 ноября 2021 г. № 800 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (Зарегистрирован в Минюсте России 27 мая 2022 года № 68606);

- Приказ Минобрнауки России № 885, Минпросвещения России № 390 от 5 августа 2020 г. «О практической подготовке обучающихся» (вместе с «Положением о практической подготовке обучающихся»;

– Приказ Минпросвещения РФ от 12.08.2022 г. №732 «О внесении изменений в федеральный государственный образовательный стандарт среднего общего образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 17 мая 2012 г. № 413»;

– Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 14 июля 2023 года № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 года №282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»;

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приёму и размещению гостей»;

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №657н «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная»;

– Распоряжение Минпросвещения России от 01.04.2019 N P-42 «Об утверждении методических рекомендаций о проведении аттестации с использованием механизма демонстрационного экзамена»;

– Письмо Минобрнауки России от 22.04.2015 N 06-443 «О направлении Методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования», утв. Минобрнауки России 20.04.2015 N 06-830вн);

– Инструктивно-методическое письмо Департамента государственной политики в сфере среднего профессионального образования и профессионального обучения от 20.07.2020 № 05-772 по организации применения современных методик и программ преподавания по

общеобразовательным дисциплинам в системе СПО, учитывающих образовательные потребности обучающихся образовательных организаций, реализующих программы СПО;

– Протокол заседания Педагогического совета ФГБОУ ДПО ИРПО от «24» августа 2023 г. № 9 «Об утверждении оценочных материалов демонстрационного экзамена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство».

1.3. Перечень сокращений, используемых в тексте ПООП:

ФГОС СПО – Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования;

ПООП – примерная основная образовательная программа;

ОК – общие компетенции;

ПК – профессиональные компетенции;

ЛР – личностные результаты;

СГ – социально-гуманитарный цикл;

ОП – общепрофессиональный цикл;

П – профессиональный цикл;

МДК – междисциплинарный курс;

ПМ – профессиональный модуль;

ОП – общепрофессиональная дисциплина;

ДЭ – демонстрационный экзамен;

ГИА – государственная итоговая аттестация.

РАЗДЕЛ 2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Квалификация, присваиваемая выпускникам образовательной программы: специалист по туризму и гостеприимству.

Формы обучения: очная.

Объем образовательной программы, реализуемой на базе среднего общего образования по квалификации: специалист по туризму и гостеприимству – 2952 академических часа.

Срок получения образования по образовательной программе, реализуемой на базе среднего общего образования по квалификации: специалист по туризму и гостеприимству – 1 год 10 месяцев.

Объем программы по освоению программы среднего профессионального образования на базе основного общего образования с одновременным получением среднего общего образования: 4428 академических часов, со сроком обучения 2 года 10 месяцев.

РАЗДЕЛ 3. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА

3.1. Область профессиональной деятельности выпускников: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

3.2. Соответствие видов деятельности профессиональным модулям и присваиваемой квалификации:

Наименование основных видов деятельности	Наименование профессиональных модулей	Квалификация
ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	специалист по туризму и гостеприимству
ВД 02.В Предоставление гостиничных услуг	Предоставление гостиничных услуг	специалист по туризму и гостеприимству
Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	25627 Портье 11695 Горничная

РАЗДЕЛ 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

4.1. Общие компетенции

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих

		<p>действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства</p>

		информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты</p>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы</p>

		<p>деятельности коллектива, психологические особенности личности;</p> <p>основы проектной деятельности</p>
ОК 05	<p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
ОК 06	<p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>Умения: описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>
ОК 07	<p>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в</p>	<p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об</p>

	чрезвычайных ситуациях	<p>изменении климатических условий региона</p> <p>Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона</p>
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности</p> <p>Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения</p>
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и</p>

		объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
		Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

4.2. Профессиональные компетенции

Основные 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	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства. Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
		Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения
		Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового

		<p>законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
<p>ВД 01.</p> <p>Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>ПК 1.2.</p> <p>Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Навыки:</p> <p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения:</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p> <p>Знания:</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Основы делопроизводства</p>
<p>ВД 01.</p> <p>Организация и контроль текущей деятельности</p>	<p>ПК 1.3.</p> <p>Координировать и контролировать деятельность</p>	<p>Навыки:</p> <p>Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и</p>

служб предприятий туризма и гостеприимства	сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	гостеприимства
		<p>Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводств</p>
ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>Навыки: Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Умения: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации</p>

		<p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>
<p>ВД 02 В</p> <p>Предоставление гостиничных услуг</p>	<p>ПК 2.1.</p> <p>Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей</p>	<p>Навыки:</p> <p>Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения</p> <p>Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения</p> <p>Прием заказов гостей на основные</p>

		<p>и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения</p> <p>Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения</p> <p>Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату</p> <p>Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено</p> <p>Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
		<p>Умения:</p> <p>Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный</p>

		<p>комплекс или иное средство размещения</p> <p>Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов</p> <p>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
--	--	---

		<p>размещения</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах</p>
--	--	--

		<p>размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
<p>ВД 02 В Предоставление гостиничных услуг</p>	<p>ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<p>Навыки:</p> <p>Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)</p> <p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p> <p>Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения</p>

		<p>Умения: Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров,</p>
--	--	---

		<p>конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p>
--	--	--

		<p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
<p>ВД 02 В</p> <p>Предоставление гостиничных услуг</p>	<p>ПК 2.3.</p> <p>Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<p>Навыки:</p> <p>Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Информирования гостей о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Умения:</p> <p>Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в</p>

		<p>городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда</p>
--	--	---

		<p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
<p>ВД 02 В</p> <p>Предоставление гостиничных услуг</p>	<p>ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к</p>	<p>Навыки:</p> <p>Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных</p>

	<p>предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>ресурсах и персонале Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p> <p>Умения: Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе</p>
--	---	--

		<p>или ином средстве размещения Вести журнал передачи смены</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов Технологии организации процесса питания Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Правила обслуживания в</p>
--	--	---

		<p>гостиницах и иных средствах размещения Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения</p> <p>Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p>
<p>ВД 02 В Предоставление гостиничных услуг</p>	<p>ПК 2.5. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Навыки: разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке</p> <p>Умения: анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания</p>

		<p>потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке</p>
		<p>Знания: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания</p>
<p>Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников</p>	<p>ПК 3.1 Организовать выполнение профессиональной деятельности портье</p>	<p>Навыки: владения информацией о гостинице и предоставляемых услугах; приветствия и информирования гостей; сопровождения гостей до номера; использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями; оформления документов на вселение гостей, заполнения форм строгой отчетности в соответствии с поступлением</p> <p>Умения: регистрировать гостей; не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с проживающими; оформлять документы на</p>

		<p>вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг</p> <p>Знания: способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; виды отчетности по продажам; правила противопожарной безопасности в гостиницах.</p>
	<p>ПК3.2. Организовать выполнение профессиональной деятельности горничной</p>	<p>Навыки: выполнения уборочных работ в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях в соответствии со стандартами; соблюдения мер безопасности и предотвращения потенциальных проблем (мокрые полы, шнуры электрооборудования и приборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты); обеспечения безопасности проживающих и сохранности их имущества; участия в программах обучения, повышения квалификации; предоставления дополнительных услуг в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг; ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы, а также участия в активировании; хранения и использования</p>

		<p>моющих и чистящих средств в соответствии со стандартами; составления отчета о движении номерного фонда</p> <p>Умения: подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера; производить текущую уборку номерного фонда; осуществлять экипировку номерного фонда; производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; вести документацию по текущей уборке номерного фонда.</p> <p>Знания: правила пользования 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; процедуру выезда гостя; основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда; требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>
--	--	--

Раздел 5. Структура образовательной программы

5.1. Учебный план

Индекс	Наименование циклов, дисциплин, профессиональных модулей, МДК, практик	Объем образовательной программы в академических часах							Курсовые работы, индив. проект	Распределение учебной нагрузки по курсам и семестрам (час. в семестр)						
		Всего	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							1 курс		2 курс		3 курс		
			В т.ч. в форме практик. подготовки	Занятия по дисциплинам и МДК				Практики		Самостоятельная работа	1 сем./ 17 нед.	2 сем./22 нед.	3 сем./ 16 нед.	4 сем./17 нед.	5 сем./16 нед.	6 сем./10 нед.
				Промежуточная аттестация	Всего по дисциплинам и МДК	В т.ч. лабораторные и практ. занятия										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
ОУД	Общеобразовательный цикл	1476	554	72	1476	554				612	864					
	Базовые дисциплины	1398	526	72	1398	526				584	814					
ОУД.01	Русский язык	134	20	18	134	20				44	90					
ОУД.02	Литература	94	20		94	20				28	66					
ОУД.03	Математика	200	44	18	200	44				78	122					
ОУД.04	Иностранный язык	200	182	18	200	182			2 сем	72	128					
ОУД.05	Информатика	78	32		78	32					78					
ОУД.06	Физика	78	20		78	20				78						
ОУД.07	Химия	78	34		78	34					78					
ОУД.08	Биология	78	20		78	20				78						
ОУД.09	История	96	20		96	20				40	56					

ОУД.10	Обществознание	86	18		86	18				86				
ОУД.11	География	98	20	18	98	20			98					
ОУД.12	Физическая культура	102	102		102	102			40	62				
ОУД.13	Основы безопасности жизнедеятельности	76	18		76	18			28	48				
	Дополнительные учебные дисциплины	78	28		78	28			28	50				
ДУД.01	Родной язык	78	28		78	28			28	50				
ПП	Профессиональная подготовка	2736	1804	100	2190	1300		244			612	864	612	648
СГ	Социально-гуманитарный цикл	490	186	12	490	186		52			152	222	48	
СГ.01	История России	60	4	6	60	4		2			60			
СГ.02	Иностранный язык в профессиональной деятельности	150	108		150	108		26			36	42	30	42
СГ.03	Безопасность жизнедеятельности	68	4		68	4		6				68		
СГ.04	Физическая культура	82	58		82	58		4			12	26	18	26
СГ.05	Основы финансовой грамотности	44	4	6	44	4		2			44			
СГ.06	Основы бережливого производства	42	4		42	4		4				42		
СГ.07	Семьеведение	44	4		44	4		8				44		
ОПЦ	Общепрофессиональный цикл	570	322	40	570	322		58			82	200	210	
ОП.01	Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	82	40	8	82	40		6			82			
ОП.02	Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса	60	28	8	60	28		4				60		

ОП.03	Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве	56	24	4	56	24		10						56	
ОП.04	Менеджмент в туризме и гостеприимстве	52	26		52	26		4					30	22	
ОП.05	Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве	54	28		54	28		4					54		
ОП.06	Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела	66	30	8	66	30		6				66			
ОП.07	Иностранный язык (второй)	150	124	12	150	124		14				24	126		
ОП.08	Психология делового общения и конфликтология	50	22		50	22		10				50			
ПЦ	Профессиональный цикл	1676	1296	48	1130	792	504	134				378	442	354	358
ПМ.01	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	378	280		256	172	108	40				378			
МДК.01.01	Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	76	54		76	54		10				76			
МДК.01.02	Изучение основ делопроизводства	52	32		52	32		10				52			
МДК.01.03	Соблюдение норм этики делового общения	56	36		56	36		10				56			

МДК.01. 04	Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	72	50		72	50		10				72		
УП.01. 01	Учебная практика	72	72					72				72		
ПП.01. 01	Производственная практика	36	36					36				36		
ПМ.01 ЭК	Экзамен по модулю	14		14								14		
ПМ.02	Предоставление гостиничных услуг	712	526		554	382		144	58					354 358
МДК.02. 01	Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	156	86	6	156	86		16	5 сем					156
МДК.02. 02	Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	126	92		126	92		16						126
МДК.02. 03	Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	150	114		150	114		12						150
МДК.02. 04	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	122	90		122	90		14						122
УП.02. 01	Учебная практика	108	108					108						72 36
ПП.02. 01	Производственная практика	36	36					36						36
ПМ.02 ЭК	Экзамен по модулю	14		14										14

ПМ.03	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих	442	346		320	238	108	36					442		
МДК.03.01	Выполнение работ по профессии 25627 Портые	166	124		166	124		18					166		
МДК.03.02	Выполнение работ по профессии 11695 Горничная	154	114		154	114		18					154		
УП.05.01	Учебная практика	72	72				72						72		
ПП.05.01	Производственная практика	36	36				36						36		
ПМ.05 ЭК	Квалификационный экзамен	14		14									14		
ПДП	Производственная практика (преддипломная)	144	144				144								144
	Государственная итоговая аттестация	216													216
	Защита выпускной квалификационной работы	36													36
	Демонстрационный экзамен)	36													36
	Итого:	4428	2492	172	3666	1826	504	244	30	612	864	612	864	612	648

5.3. Рабочая программа воспитания

5.3.1. Цели и задачи воспитания обучающихся при освоении ими образовательной программы:

Цель рабочей программы воспитания – личностное развитие обучающихся и их социализация, проявляющиеся в развитии их позитивных отношений к общественным ценностям, приобретении опыта поведения и применения сформированных общих компетенций специалистов среднего звена на практике.

Задачи:

- формирование единого воспитательного пространства, создающего равные условия для развития обучающихся профессиональной образовательной организации;
- организация всех видов деятельности, вовлекающей обучающихся в общественно-ценностные социализирующие отношения;
- формирование у обучающихся профессиональной образовательной организации общих ценностей, моральных и нравственных ориентиров, необходимых для устойчивого развития государства;
- усиление воспитательного воздействия благодаря непрерывности процесса воспитания.

5.3.2. Рабочая программа воспитания представлена в приложении 3.

5.4. Календарный план воспитательной работы

Календарный план воспитательной работы представлен в приложении 3.

РАЗДЕЛ 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

6.1. Требования к материально-техническому обеспечению образовательной программы

6.1.1. Специальные помещения должны представлять собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной и воспитательной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Перечень специальных помещений

Кабинеты:

социально-гуманитарных дисциплин;

иностранного языка;

информационных технологий в профессиональной деятельности;

безопасности жизнедеятельности;

менеджмента и управления персоналом;

основ маркетинга;
 правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
 экономики и бухгалтерского учета;
 инженерных систем гостиницы;
 предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса;
 организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро;
 организации деятельности сотрудников службы приема, размещения;
 организации деятельности сотрудников службы питания;
 организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
 организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Лаборатории:

учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);
 учебный ресторан или бар.

Мастерские: стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования;

сервис на объектах гостеприимства «Горничная».

Спортивный комплекс

Залы:

– библиотека, читальный зал с выходом в интернет;
 – актовый зал;

и др.

6.1.2. Материально-техническое оснащение кабинетов, лабораторий, мастерских и баз практики по специальности.

Образовательная организация, реализующая программу по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, должна располагать материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической работы обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам в разрезе выбранных траекторий.

6.1.2.1 Оснащение лабораторий:

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)».

№	Наименование оборудования	Техническое описание
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1.	Кровать одноместная	
2.	Прикроватная тумбочка	
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	
4.	Бра – 2 шт.	
5.	Мини – бар	
6.	Стол	
7.	Кресло	

8.	Стул	
9.	Зеркало	
10.	Шкаф	
11.	Телефон	
12.	Верхний светильник	
13.	Кондиционер	
14.	Телевизор	
15.	Гладильная доска	
16.	Утюг	
17.	Пылесос	
18.	Душевая кабина	
19.	Унитаз	
20.	Раковина	
21.	Зеркало	
22.	Одеяло	
23.	Подушка	
24.	Покрывало	
25.	Комплект постельного белья	
26.	Шторы	
27.	Напольное покрытие	
28.	Укомплектованная тележка горничной	
29.	Ершик для унитаза	
30.	Ведерко для мусора	
31.	Держатель для туалетной бумаги	
32.	Стакан	
33.	Полотенце для лица	
34.	Полотенце для тела	
35.	Полотенце для ног	
36.	Салфетка на раковину	
37.	Полотенце коврик	
38.	Индивидуальные косметические принадлежности	

6.1.2.2. Оснащение мастерских

Мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»

№	Наименование оборудования	Техническое описание
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1.	Комплексная автоматизированная система управления отелем	
2.	Имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000)	
3.	Ключи-карты для электронных замков	
4.	Мини-сейф	
5.	Энкодер магнитных карт	
6.	Терминал для платежных карт	
7.	Телефон/факс	
8.	Настенные часы	
9.	Зеркало	
10.	Настольная лампа	
11.	Флеш-накопитель	

12.	Кулер	
13.	Корзина для мусора	
14.	Стойка администратора	
15.	Шкаф стеллаж для документов полузакрытый	
16.	Кресло для гостиной	
17.	Ученический стол	
18.	Стол журнальный	
19.	Стул офисный	
20.	Устройство для имитации телефонного звонка	
21.	ЖК панель	
22.	Мобильная стойка под ЖК панель	
23.	Короткофокусный проектор с экраном	
24.	Презентер	
25.	Бумага (формат А4)	
26.	Блокнот	
27.	Стикеры	
28.	Пластиковая папка	
29.	Файлы	
30.	Степлер	
31.	Скобы для степлера	
32.	Карандаш	
33.	Ластик	
34.	Штрих	
35.	Держатель для ручки с ручкой	
36.	Калькулятор	
37.	Ножницы	
38.	Ручка шариковая	
39.	Коробка скрепок	
40.	Картридж для МФУ	
41.	Карта города (туристическая)	
42.	Органайзер для канцелярии	
43.	Лотки для бумаг	
44.	Пилот, 6 розеток	

Мастерская «Сервис на объектах гостеприимства «Горничная»

№	Наименование оборудования	Техническое описание
I Специализированная мебель и системы хранения		
Основное оборудование		
1.	Кровать одноместная	
2.	Прикроватная тумбочка	
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	
4.	Бра – 2 шт.	
5.	Мини – бар	
6.	Стол	
7.	Кресло	
8.	Стул	
9.	Зеркало	
10.	Шкаф	
11.	Телефон	
12.	Верхний светильник	

13.	Кондиционер	
14.	Телевизор	
15.	Гладильная доска	
16.	Утюг	
17.	Пылесос	
18.	Душевая кабина	
19.	Унитаз	
20.	Раковина	
21.	Зеркало	
22.	Одеяло	
23.	Подушка	
24.	Покрывало	
25.	Комплект постельного белья	
26.	Шторы	
27.	Напольное покрытие	
28.	Укомплектованная тележка горничной	
29.	Ершик для унитаза	
30.	Ведерко для мусора	
31.	Держатель для туалетной бумаги	
32.	Стакан	
33.	Полотенце для лица	
34.	Полотенце для тела	
35.	Полотенце для ног	
36.	Салфетка на раковину	
37.	Полотенце коврик	
38.	Индивидуальные косметические принадлежности	

6.1.2.3. Оснащение баз практик

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей.

Производственная практика реализуется в организациях по специальности профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области.

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

6.1.3. Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

6.2. Требования к учебно-методическому обеспечению образовательной программы

6.2.1. Библиотечный фонд образовательной организации должен быть укомплектован печатными изданиями и (или) электронными изданиями по каждой дисциплине (модулю) из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в рабочих программах дисциплин (модулей) в качестве основной литературы, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль). В случае наличия электронной информационно-образовательной среды допускается замена печатного библиотечного фонда предоставлением права одновременного доступа не менее 25% обучающихся к цифровой (электронной) библиотеке.

Обучающимся должен быть обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению. Образовательная программа должна обеспечиваться учебно-методической документацией по всем учебным дисциплинам (модулям).

6.2.2. Обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены печатными и (или) электронными учебными изданиями, адаптированными при необходимости для обучения указанных обучающихся.

6.2.3. Перечень необходимого комплекта лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

№ п/п	Наименование лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства	Код и наименование учебной дисциплины (модуля)	Количество
1.	Контур. ОТЕЛЬ. Сервис для управления отелем. Управление номерным фондом, получение брони через интернет и отчетность в МВД в рамках одного окна	ПМ 02 «Предоставление гостиничных услуг»	
2.	МаксиБукинг. Облачная система для управления отелями, апартаментами, хостелами и другими объектами сферы гостеприимства	ПМ 02 «Предоставление гостиничных услуг»	
3.	HotelCloud. Облачный сервис для гостиниц. Сервис включает в	ПМ 02 «Предоставление	

	себя таблицу бронирования, которая позволяет оперативно отслеживать состояние номерного фонда и управлять заселением/выселением гостей	гостиничных услуг»	
4.	Система бронирования OPERA (ORS). Первая в отрасли интегрированная система единого корпоративного учета, которая может быть настроена в полном соответствии с требованиями центрального офиса бронирования (CRO) или конкретного отеля	ПМ «Предоставление гостиничных услуг»	02

6.3. Требования к практической подготовке обучающихся

6.3.1. Практическая подготовка при реализации образовательных программ среднего профессионального образования направлена на совершенствование модели практико-ориентированного обучения, усиление роли работодателей при подготовке квалифицированных рабочих, служащих, специалистов среднего звена путем расширения компонентов (частей) образовательных программ, предусматривающих моделирование условий, непосредственно связанных с будущей профессиональной деятельностью, а также обеспечения условий для получения обучающимися практических навыков и компетенций, соответствующих требованиям, предъявляемым работодателями к квалификациям специалистов, рабочих.

6.3.2. Образовательная организация самостоятельно проектирует реализацию образовательной программы и ее отдельных частей (дисциплины, междисциплинарные курсы, профессиональные модули, практика и другие компоненты) в форме практической подготовки с учетом требований ФГОС СПО и специфики получаемой специальности.

6.3.3. Образовательная деятельность в форме практической подготовки:

- реализуется при проведении практических и лабораторных занятий, выполнении курсового проектирования, всех видов практики и иных видов учебной деятельности;

- предусматривает демонстрацию практических навыков, выполнение, моделирование обучающимися определенных видов работ для решения практических задач связанных с будущей профессиональной деятельностью в условиях, приближенных к реальным производственным;

- может включать в себя отдельные лекции, семинары, мастер-классы, которые предусматривают передачу обучающимся учебной информации, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

6.3.4. Образовательная деятельность в форме практической подготовки может быть организована на любом курсе обучения, охватывая дисциплины, профессиональные модули, все виды практики, предусмотренные учебным планом образовательной программы.

6.3.5. Практическая подготовка организуется в учебных, учебно-производственных лабораториях, мастерских, учебно-опытных хозяйствах, учебных полигонах, учебных базах практики и иных структурных подразделениях образовательной организации, а также в специально оборудованных помещениях (рабочих местах) профильных организаций на основании договора о практической подготовке обучающихся, заключаемого между образовательной организацией и профильной организацией, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы.

6.3.6. Результаты освоения образовательной программы (ее отдельных частей) могут быть оценены в рамках промежуточной и государственной итоговой аттестации, организованных в форме демонстрационного экзамена.

6.4. Требования к организации воспитания обучающихся

6.4.1. Воспитание обучающихся при освоении ими основной образовательной программы осуществляется на основе включаемых в настоящую образовательную программу примерной рабочей программы воспитания и примерного календарного плана воспитательной работы (приложение 3).

6.4.2. Рабочую программу воспитания и календарный план воспитательной работы образовательная организация разрабатывает и утверждает самостоятельно с учетом примерных рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы.

6.4.3. В разработке рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы имеют право принимать участие советы обучающихся, советы родителей, представители работодателей и (или) их объединений (при их наличии).

6.5. Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы

6.5.1. 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 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.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее трех лет 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.), в общем числе педагогических работников, реализующих программы профессиональных модулей образовательной программы, должна быть не менее 25 процентов.

6.6. Требования к финансовым условиям реализации образовательной программы

6.6.1. Примерные расчеты нормативных затрат оказания государственных услуг по реализации образовательной программы 18 Расчеты нормативных затрат оказания государственных услуг по реализации образовательной программы осуществляются в соответствии с Методикой определения нормативных затрат на оказание государственных услуг по реализации образовательных программ среднего профессионального образования по профессиям (специальностям) и укрупненным группам профессий (специальностей), утверждаемые Минпросвещения России ежегодно.

Финансовое обеспечение реализации образовательной программы, определенное в соответствии с бюджетным законодательством Российской Федерации и Федеральным законом от 29 декабря 2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», включает в себя затраты на оплату труда преподавателей и мастеров производственного обучения с учетом обеспечения уровня средней заработной платы педагогических работников за выполняемую ими учебную (преподавательскую) работу и другую работу в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1. Перечень общих и профессиональных компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4.

1.1.2. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

владеть навыками:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

уметь:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- оказывать первую помощь;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;

- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 378 часов

в том числе в форме практической подготовки – 280 часов

Из них на освоение МДК – 256 часов

в том числе самостоятельная работа – 40 часов

практики, в том числе учебная – 72 часа

производственная – 36 часов

Учебная практика по ПМ.01

Виды работ:

Организация рабочего места.

Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения.

Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ.

Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб.

Разработка плана целей деятельности служб.

Осуществление делопроизводства и документооборота.

Составление деловых документов.

Составление организационных и распорядительных документов.

Создание отчетов.

Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.

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.

Производственная практика по ПМ.01

Виды работ:

Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.

Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.

Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей.

Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке.

Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг.
Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг.

Внесение изменений в заказ.

Составление и обработка документации.

Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.

Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.

Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов.

Владение профессиональной этикой.

Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.

Составление отчетности.

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. 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 компетенции и общие компетенции.

1.1.1. Перечень общих и профессиональных компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09 ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4, ПК 2.5

1.1.2. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

владеть навыками:

– оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;

– проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;

– распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;

– планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

– формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;

– координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);

- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; – управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;
- комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения – выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы – приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
- проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения – хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения;
- разработки операционных процедур и стандартов службы питания;
- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

уметь:

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах,

оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;

- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;

- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;

- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;

- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и

приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке.

знать:

- законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;
- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; – технологии организации процесса питания;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- гостиничный маркетинг и технологии продаж;
- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;
- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- технологии организации процесса питания;
- требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

- специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания;
- этапов процесса обслуживания;
- технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 712 часов

в том числе в форме практической подготовки – 526 часов

Из них на освоение МДК – 554 часов

в том числе самостоятельная работа – 58 часов

практики, в том числе учебная – 108 часов

производственная – 36 часов

Учебная практика по ПМ.02

Виды работ:

Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения

Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг

Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги

Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)

Отработка навыков регистрации иностранных граждан.

Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями

Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)

Оформление и подготовка счетов гостей

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)

Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице

Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы

Овладение практическими навыками супервайзера, координатора

Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания

Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья

Проведение различных видов уборочных работ

Оформление документов на забытые вещи

Контроль сохранности предметов интерьера номеров

Использование в работе знаний иностранных языков

Оказание персональных и дополнительных услуг гостям

Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование

Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)

Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих

Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей

Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения

Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием

Составление актов на списание инвентаря и оборудования

Организация рабочего места

Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия

Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования

Оформление бронирования с использованием телефона

Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора

Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

Оформление индивидуального бронирования

Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости

Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования

Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров

Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях

Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование

Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров

Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования

Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.

Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам

Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения

Создание отчетов по бронированию

Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.

Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку

Выполнение сервировки стола к обеду

Выполнение сервировки стола к ужину

Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями

- Silver service

- Банкетный сервис

- Шведский стол

- Gueridon Service

Владение техникой сбора используемой посуды и приборов

Производственная практика по ПМ.02

Виды работ:

Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями

Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице

Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей

Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям

Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями

Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями

Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей

Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям

Выполнение обязанностей ночного портье

Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих

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 актов актирования утерянной или испорченной 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

Оформление отчетной документации

Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах

Оформление актов на списание малоценного инвентаря

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

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

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

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

Внесение изменений в заказ на бронирование

Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения

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

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 со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.

Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса

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

Распределение персонала по организациям службы питания.

Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов, согласно плану работы

Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей

Владение профессиональной этикой персонала службы питания

Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: Выполнение работ по профессии 25627 Портые; Выполнение работ по профессии 11695 Горничная и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции.

1.1.1. Перечень общих и профессиональных компетенций: ОК 01, ОК 03, ОК 05, ОК 09, ПК 2.4, ПК 3.1, ПК 3.2.

1.1.2. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

владеть навыками:

- приветствия и информирования гостей;
- сопровождения гостей до номера;
- владения информацией о гостинице и предоставляемых услугах;
- использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями;
- оформления документов на вселение гостей, заполнения форм строгой отчетности в соответствии с поступлением.
- выполнения уборочных работ в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях в соответствии со стандартами;
- соблюдения мер безопасности и предотвращения потенциальных проблем (мокрые полы, шнуры электрооборудования и приборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты);
- обеспечения безопасности проживающих и сохранности их имущества;
- участия в программах обучения, повышения квалификации;
- предоставления дополнительных услуг в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг;
- ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы, а также участия в актировании;
- хранения и использования моющих и чистящих средств в соответствии со стандартами;
- составления отчета о движении номерного фонда.

уметь:

- регистрировать гостей;
- не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с проживающими;
- оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг

- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера;
- производить текущую уборку номерного фонда;
- осуществлять экипировку номерного фонда;
- производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;
- вести документацию по текущей уборке номерного фонда.

знать:

- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- виды отчетности по продажам;
- правила противопожарной безопасности в гостиницах;
- правила пользования 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;
- процедуру выезда гостя;
- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;
- правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;
- требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 442 часа

в том числе в форме практической подготовки – 346 часов

Из них на освоение МДК – 320 часа

в том числе самостоятельная работа – 36 часов

практики, в том числе учебная – 72 часа

производственная – 36 часов

Учебная практика по ПМ.03

Виды работ:

Раздел 1.

Организация рабочего места

Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия

Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования

Оформление бронирования с использованием телефона

Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)

Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними

Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)

Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате

Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице

Раздел 2.

Общая характеристика предприятия:

- история создания и развития;
- ознакомление с уставом, его учредители;

Инструкция по технике безопасности на предприятии

Организационно-правовая форма и форма собственности:

- основные задачи и виды услуг;
- перспективы развития.

Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия:

– состав и назначение помещений предприятий, взаимосвязь между ними;

- количество номеров и их соотношение;
- изучение работы службы АХС.

Основные службы гостиниц, их характеристика и принципы функционирования

Обеспечение безопасности труда работников гостиничного комплекса

Должностная инструкция горничной и график выхода на работу

Офис АХС гостиницы. Организация рабочего места.

Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля.

Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки.

Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в отеле.

Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.

Производственная практика по ПМ.03

Виды работ:

Раздел 1.

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

Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей

Отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице

Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей

Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги

Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)

Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.

Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены

Раздел 2.

Пройти инструктаж по всем аспектам безопасности, освоить эксплуатацию уборочного инвентаря

Произвести подготовку к работе, укомплектовать тележку горничной и произвести уборку помещений, завершить уборку

Осуществить процедуру приемки номера. Произвести уборку ванных комнат. Произвести уборку заселенных номеров. Произвести уборку свободных номеров.

Подготовить номер ко сну. Провести замену номера.

Осуществить процедуру предоставления дополнительных услуг.

Обслужить номер для VIP-гостей. Обслужить номер для гостей с ограниченными физическими возможностями.

Произвести процедуру стирки и чистки одежды клиентов

Произвести уборку служебных и общих помещений

Произвести уборку различных видов покрытий и типов загрязнения. Провести дезинсекцию

Освоить процедуры выведения пятен

11.Продемонстрировать поведение в соответствии со стандартом в экстренных ситуациях

12. Систематически осуществлять самоконтроль деятельности (по стандарту). Заполнить рабочий лист горничной. Составить «Отчет горничной

о занятости номеров». Заполнить контрольную форму занятых/свободных номеров для службы портье с указаниями. Принять участие в составлении актов, отчетов и другой документации. Проанализировать нештатные и трудные ситуации в процессе прохождения практики. Пройти тренинг операционных и поведенческих навыков

Производственная (преддипломная) практика

1.1. Область применения программы

Программа производственной (преддипломной) практики является частью образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм в части

освоения видов профессиональной деятельности (ВПД):

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Предоставление гостиничных услуг

Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников

(Выполнение работ по профессии 25627 Портье; Выполнение работ по профессии 11695 Горничная)

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК): ПК 1.1-1.4, ПК 2.1-2.5, ПК 3.1-3.2

а также общих компетенций (ОК): ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 09.

Требования к результатам освоения производственной практики (преддипломной):

В результате прохождения производственной практики (преддипломной) в рамках каждого профессионального модуля обучающихся должен приобрести *навыки*:

Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

Оказание помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц

Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения

Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение

Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения

Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения

Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения

Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату

Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено

Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения

Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда

Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса

Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)

Подготовка отчетов о своей работе за смену

Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения

Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале

Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных

Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных

Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса

Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)

Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности

Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте

Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте

Прием и оформление заказа на бронирование столика

Прием и оформление заказа на продукцию на вынос и на доставку

Предоставление информации об организации питания

Ведение учета заказанных столиков в зале организации питания

умения:

Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)

Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

Владеть культурой межличностного общения

Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов

Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц

Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения

Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов

Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме

Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения

Анализировать результаты деятельности служб питания, приема, размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению

Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса

Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда

Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием

Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме

Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

Вести журнал передачи смены

Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения

Использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования

Вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами

Презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания

Предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания

знания:

Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства

Основы трудового законодательства Российской Федерации

Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников

Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии

Оказывать первую помощь

Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги

Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг

Программное обеспечение деятельности туристских организаций

Этику делового общения

Основы делопроизводства

Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг

Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов

Технологии организации процесса питания

Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных

Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала

Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы

Гостиничный маркетинг и технологии продаж

Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения

Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда

Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения

Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения

Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения

Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения

Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных

Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку

Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку

Стандарты приема входящих звонков

Стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры

Этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах

Приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания

Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания

Правила подачи меню в организации питания

Порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей

Правила и виды расстановки мебели в зале организации питания

Виды сервировки стола при обслуживании гостей Виды и назначение ресторанных аксессуаров

Характеристика столовой посуды, приборов

Правила и техника подачи блюд и напитков

Правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей

Способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов

Правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней

Способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках

Требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения

Правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей

Методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения

Техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками

Методы сервировки и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков

Правила хранения приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования

Виды барного оборудования и инвентаря

Правила сочетаемости напитков и блюд

Классификация алкогольных и безалкогольных напитков

Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов

Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая

Классификация кофе по видам и степени обжарки

Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами

Правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания

Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов

Порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар

Виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей

Техника продаж и презентации блюд и напитков

Правила и очередность подачи блюд и напитков

Требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков

Правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей

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

Правила и техника подачи крепких спиртных напитков

Правила и техника подачи вина

Правила и техника подачи пива

Правила и техника приготовления и подачи коктейлей

Правила и техника подачи крепких спиртных напитков

Правила и техника приготовления и подачи чая, кофе

Порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей

Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов

Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов

Культура потребления алкогольных напитков

Правила этикета при обслуживании гостей в баре

Правила безопасной эксплуатации оборудования бара

Виды и классификации баров, планировочные решения баров

Правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара

Нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов

Условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре

Методы разрешения конфликтных ситуаций

Техника продаж и презентации напитков

Технологии наставничества и обучения на рабочих местах

Виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания

Порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях

Правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании

Правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов

Правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты

Порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания

Порядок получения, выдачи и хранения денежных средств Правила возврата платежей

Количество часов на освоение программы производственной (преддипломной) практики: 144 часа.

ИСТОРИЯ РОССИИ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «СГ.01 История России» является обязательной частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК 02-03; ОК 05-06; ОК 09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

умения:

определять причину того или иного явления, отличать причину от предпосылки, выделять как общие черты, так и специфику, анализировать то или иное явление, выбирать и использовать методы научного исследования, формулировать собственную научную концепцию, видеть взаимосвязь между причиной и следствием, использовать полученные знания в педагогической деятельности

знания:

основные этапы исторического развития человеческого общества и основные их черты, периоды в истории России и их специфику, основные исторические подходы и концепции к изучаемой дисциплине, знаковые исторические события и их влияние на исторический процесс, хронологический ряд по изучаемому курсу, исторических деятелей, сыгравших важную роль в истории.

ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «СГ.02 Иностранный язык в профессиональной деятельности» является обязательной частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК 02-03; ОК 04-06; ОК 09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

умения:

- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
- понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

знания:

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;
- особенности произношения, правила чтения текстов профессиональной направленности.

БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «СГ.03 Безопасность жизнедеятельности» является обязательной частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих и профессиональных компетенций: ОК 01-04, ОК 06-07, ОК 09;

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

умения:

- организовывать и проводить мероприятия по защите населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;
- предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;
- использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;
- применять первичные средства пожаротушения;

- ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;

- применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;

- владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы;

- оказывать первую помощь пострадавшим.

знания:

- принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России;

- основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации;

- основы военной службы и обороны государства;

- задачи и основные мероприятия гражданской обороны;

- способы защиты населения от оружия массового поражения;

- меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах;

- организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на неё в добровольном порядке;

- основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО;

- область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;

- порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «СГ.04 Физическая культура» является обязательной частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК 08.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

умения:

- использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей;
- применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности;
- пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности.

знания:

- роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека;
- основы здорового образа жизни;
- условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности;
- средства профилактики перенапряжения.

ОСНОВЫ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «СГ.05 Основы финансовой грамотности» является обязательной частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК 01, ОК 03.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

умения:

- применять знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях, профессиональной деятельности и организации предпринимательской деятельности, для планирования и развития собственного профессионального и личностного развития: составлять семейный бюджет и разрабатывать финансовый план, рассчитывать сроки осуществления финансовых планов;
- производить оплату с применением различных видов платежных средств;
- определять выгодность использования различных продуктов банков для различных целей;
- выбирать продукты страхования; оформлять налоговую декларацию;
- оформлять документы для получения налогового вычета, рассчитывать его размер;
- нормативные основания по защите прав потребителей;

– выявлять и пресекать случаи мошенничества на финансовом рынке.

знания:

– структуры семейного бюджета и экономики семьи банковской системы и предлагаемых ею продуктов: кредит и депозит, инвестирование, расчетно-кассовых операций, дистанционных форм банковского обслуживания;

– виды платежных средств;

– страхование и его виды;

– налоги (понятие, виды налогов, налоговые вычеты, налоговая декларация). правовые нормы для защиты прав потребителей финансовых услуг;

– признаки мошенничества на финансовом рынке в отношении физических лиц;

– основы предпринимательства.

ОСНОВЫ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «СГ.06 Основы бережливого производства» является обязательной частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

умения:

– использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения;

– анализировать организационные структуры управления;

– проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;

– применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;

– принимать эффективные решения, используя систему методов управления;

– организовывать рабочее место и трудовую деятельность с учетом основ бережливого производства.

знания:

– сущность, характерные черты и история развития менеджмента;

– методы планирования и организации работы подразделения;

– принципы построения организационной структуры управления;

– основы формирования мотивационной политики организации;

– внешняя и внутренняя среда организации;

- цикл менеджмента;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- стили управления, коммуникации
- современные методы и инструменты менеджмента;
- основы бережливого производства, признаки качества транспортных услуг;
- принципы бережливого производства;
- основы системы 5S и цели ее применения.

СЕМЬЕВЕДЕНИЕ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «СГ.07 Семейное воспитание» является вариативной частью социально-гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

умения:

- организовать продуктивное общение с людьми различных возрастов и социальных статусов для снижения уровня и количества социальных рисков и безопасное пространство в условиях конфликтных ситуаций в семье;

- диагностировать и идентифицировать развивающиеся опасные ситуации в семье для оказания специфической помощи.

знания:

- традиции и обычаи взаимодействия между людьми в зависимости от принадлежности к определенной этнической, национальной или религиозной общности на территории проживания;

- причины возникновения конфликтов в таких общностях и правила их устранения на уровне семьи.

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

умения:

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды учебных изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;
- описывать методы мониторинга рынка услуг;
- воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.

знания:

- истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса;
- методов мониторинга рынка услуг;
- правил обслуживания потребителей услуг.

ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОП.02 Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК 01, ОК 03- 05, ОК 09.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

умения:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составлять план действия;
- определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий;

определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

выстраивать траектории профессионального и личностного развития; организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; излагать свои мысли на государственном языке;

оформлять документы применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей;

составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями;

использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов;

выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;

презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;

оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;

планировать и прогнозировать продажи.

знания:

актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

алгоритмы разработки бизнес-идей и бизнес-плана;

структура плана для решения задач; порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей;

содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования;

психология коллектива психология личности;

основы проектной деятельности;

особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов;

хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела;

содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия;

характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов;

основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности;

правила разработки бизнес-планов;

порядок выстраивания презентации;

кредитные банковские продукты;

методы планирования труда работников службы приема и размещения;

структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием;

принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;

методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;

методы планирования труда работников службы питания;

структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием;

принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы;

методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;

методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием;

принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы;

методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;

структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;

рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;

виды каналов сбыта гостиничного продукта.

ОП.03 ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОП.03 Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

умения:

применять правовые нормы в профессиональной деятельности
применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;

оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации организовывать оформление документации, составление, учет и хранение отчетных данных

знания:

основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения сферы туризма и гостеприимства в Российской Федерации

правовое регулирование партнерских отношений в туризме гостиничном бизнесе

права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности

общие требования к документационному обеспечению управления в туризме и индустрии гостеприимства стандарты, нормы и правила ведения документации

ОП.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

умения:

применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения;

формировать организационные структуры управления;

учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве.

знания:

сущность и характерные черты современного менеджмента;

внешнюю и внутреннюю среду организации; цикл менеджмента;

процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;

функции менеджмента: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта;

систему методов управления;

стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение;

особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве.

ОП.05 ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОП.05 Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК 01-03, ОК 09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

умения:

пользоваться современными средствами связи и оргтехникой;

обрабатывать текстовую и табличную информацию;

использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах;

использовать в профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства;

обеспечивать информационную безопасность;

применять антивирусные средства защиты информации;

осуществлять поиск необходимой информации

знания:

основных понятий автоматизированной обработки информации;

общего состава и структуры персональных компьютеров и вычислительных систем;
базовых системных программных продуктов в области профессиональной деятельности;
состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
методов и средств сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
основных методов и приемов обеспечения информационной безопасности.

ОП.06 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОП.06 Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК 01-05, ОК 09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

умения:

определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения;

планировать и прогнозировать продажи;

выстраивать систему стимулирования работников;

управлять материально-производственными запасами;

применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

применять знание особенностей продаж туроператорских и турагентских услуг;

применять знание особенностей продаж экскурсионных услуг;

применять знание особенностей продаж услуг предприятия питания;

ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг;

выстраивать систему стимулирования работников предприятия туризма и гостеприимства;

рассчитывать нормативы работы горничных;

применять методы максимизации доходов;

анализировать результаты деятельности структурных подразделений;

применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений;

вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота;

вести учёт выручки от услуг, отражать выручку от внереализационных доходов; разработать план самообразования.

знания:

виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения предприятия тризма и гостеприимства;

методы и формы оплаты труда видов, виды и формы стимулирования труда, тарифные планы и тарифную политику предприятия туризма и гостеприимства;

особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

особенности продаж туроператорских и турагентских услуг;

особенности продаж экскурсионных услуг;

особенности продаж услуг предприятия питания;

номенклатуру основных и дополнительных услуг;

принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда

методы и формы оплаты труда;

виды и формы стимулирования труда;

принципы управления материально-производственными запасами;

принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда;

содержание эксплуатационной программы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена, номерной фонд, принципы ценообразования и подходы к ценообразованию методы управления доходами;

методы определения эффективности работы структурных подразделений;

основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;

виды отчетности по продажам;

учет и порядок ведения кассовых операций; формы безналичных расчетов;

методику экономического самообразования;

содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета предприятия;

показатели профессионального и личного развития;

нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов;

причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения;

специфику различных функциональных–смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере;

средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания;

хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела; содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия;

характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.

ОП. 07 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ВТОРОЙ)

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОП.07 Иностранный язык (второй)» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК 02-03, ОК 04-06, ОК 09.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

умения:

решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия;

определять задачи поиска информации;

определять необходимые источники информации;

планировать процесс поиска;

структурировать получаемую информацию;

выделять наиболее значимое в перечне информации;

оценивать практическую значимость результатов поиска;

оформлять результаты поиска;

определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

выстраивать траектории профессионального и личностного развития;

организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

излагать свои мысли на государственном языке;

оформлять документы;

применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

использовать современное программное обеспечение;

понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);

понимать тексты на базовые профессиональные темы;
участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;

кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

знания:

виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении;

номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;

приемы структурирования информации;

формат оформления результатов поиска информации;

содержание актуальной нормативно-правовой документации;

современная научная и профессиональная терминология;

возможные траектории профессионального развития и самообразования;

психология коллектива;

психология личности;

основы проектной деятельности;

особенности социального и культурного контекста;

правила оформления документов;

современные средства и устройства информатизации;

правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;

особенности произношения;

правила чтения текстов профессиональной направленности.

ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОП.08 Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций: ОК 01-05, ОК 09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

умения:

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

знания:

взаимосвязь общения и деятельности;

цели, функции, виды и уровни общения;

роли и ролевые ожидания в общении;

виды социальных взаимодействий;

механизмы взаимопонимания в общении;

техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

этические принципы общения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

приемы саморегуляции в процессе общения.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ВОСПИТАНИЯ

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. Целевой

РАЗДЕЛ 2. Содержательный

РАЗДЕЛ 3. Организационный

Календарный план воспитательной работы

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Основой для разработки Рабочей программы воспитания среднего профессионального образования (программа подготовки специалистов среднего звена) базовой подготовки по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство стала Примерная рабочая программа воспитания, разработанная Федеральным государственным научным учреждением «Институт детства, семьи и воспитания», а также принятая решением ФУМО СПО (43.00.00 Сервис и туризм, Протокол от 18.08.2023 № 8), структура которой является инвариантной, то есть при разработке рабочей программы она сохранена в неизменном виде.

Рабочая программа воспитания по специальности является приложением 9 к Рабочей программе воспитания ГАПОУ «Альметьевский торгово-экономический техникум» (далее – техникум, ГАПОУ «АТЭТ»).

РАЗДЕЛ 1. ЦЕЛЕВОЙ

Целевые ориентиры воспитания

Вариативные целевые ориентиры результатов воспитания, отражающие специфику специальности

Гражданское воспитание

- понимающий профессиональное значение отрасли, специальности для социально-экономического и научно-технологического развития страны;
- осознанно проявляющий гражданскую активность в социальной и экономической жизни (местоположение ПОО, субъект РФ);

Патриотическое воспитание

- осознанно проявляющий неравнодушное отношение к выбранной профессиональной деятельности, постоянно совершенствуется, профессионально растет, прославляя свою специальность;

Духовно-нравственное воспитание

- обладающий сформированными представлениями о значении и ценности специальности, знающий и соблюдающий правила и нормы профессиональной этики;

Эстетическое воспитание

- демонстрирующий знания эстетических правил и норм в профессиональной культуре специальности;
- использующий возможности художественной и творческой деятельности в целях саморазвития и реализации творческих способностей, в том числе в профессиональной деятельности;

Физическое воспитание, формирование культуры здоровья и эмоционального благополучия

- демонстрирующий физическую подготовленность и физическое развитие в соответствии с требованиями будущей профессиональной деятельности специальности;

Профессионально-трудовое воспитание

- применяющий знания о нормах выбранной специальности, всех ее требований и выражающий готовность реально участвовать в профессиональной деятельности в соответствии с нормативно-ценностной системой;

- готовый к освоению новых компетенций в профессиональной отрасли;

- обладающий опытом использования в профессиональной деятельности современных информационных технологий и производственных программ с целью осуществления различного рода операций в сфере сервиса и туризма;

- обладающий опытом и навыками работы использования специализированного оборудования и инвентаря;

- обладающий опытом учета, контроля и хранения различного рода сопроводительной документации и иные виды деятельности связанные с

обеспечением эффективности работы в соответствии с требованиями будущей профессиональной деятельности специальности;

Экологическое воспитание

– ответственно подходящий к рациональному потреблению энергии, воды и других природных ресурсов в жизни в рамках обучения и профессиональной деятельности;

– понимающий основы экологической культуры в профессиональной деятельности, обеспечивающей ответственное отношение к окружающей социально-природной, производственной среде и здоровью;

Ценности научного познания

– обладающий опытом участия в научных, научно-исследовательских проектах, мероприятиях, конкурсах в рамках профессиональной направленности специальности;

– обладающий знаниями в области сервиса и туризма, умением поиска, анализа и обработки информации и документации, в том числе с помощью информационных технологий, навыками работы со специальным оборудованием и веществами, продуктами питания;

– проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ

Воспитательные модули: виды, формы, содержание воспитательной деятельности по специальности

Модуль «Образовательная деятельность»

– внедрение методик преподавания общеобразовательных дисциплин с учетом профессиональной направленности отрасли, профессии/специальности;

– включение в воспитательные взаимодействия методов, методик и технологий, которые связаны с изучением дисциплин и модулей образовательной программы, направленных на развитие личности обучающихся на основе воспитательных идеалов выбранной специальности;

– организация практических занятий, направленных на приобретение опыта работы по специальности;

– организация практических занятий по работе с современными оборудованием и технологиями в области сервиса и туризма, специальности, в том числе с применением программных продуктов;

Модуль «Кураторство»

– инициирование и поддержка участия обучающихся в мероприятиях, конкурсах и проектах профессиональной направленности;

– организация социально-значимых проектов профессиональной направленности для личностного развития обучающихся, дающих возможности для самореализации в выбранной специальности;

Модуль «Наставничество»

– мастер-классы, тренинги и практикумы от наставника в рамках сопровождения профессионального роста наставляемых, развития их профессиональных навыков и компетенций в специальности;

– организация под руководством наставника социально-значимых проектов по специальности;

Модуль «Основные воспитательные мероприятия по специальности»

– мастер-классы, проведение конкурсов профессионального мастерства, показы, выставки, открытые лекции и демонстрации, экскурсии, дни открытых дверей, квесты;

– встречи с известными представителями специальности;

– круглые столы, просветительские мероприятия с участием амбассадоров специальности;

Модуль «Организация предметно-пространственной среды»

– организация музейно-выставочного пространства, содержащего экспозиции об истории и развитии специальности, выдающихся деятелей производственной сферы, имеющих отношение к профессии /специальности, соответствующих предметов-символов профессиональной сферы, информационных справочных материалов о предприятиях профессиональной сферы, являющихся предметом гордости отечественной науки и технологий, имеющих отношение к специальности;

– размещение, поддержание, обновление на территории ПОО выставочных объектов, ассоциирующихся с специальностью;

Модуль «Взаимодействие с родителями (законными представителями)»

– профессиональные встречи, диалоги с приглашением родителей (законных представителей), работающих по специальности, чествование трудовых династий специальности;

– совместные мероприятия, посвященные Дню специальности;

Модуль «Профилактика и безопасность»

– реализация элементов, программы профилактической направленности, реализуемые в ПОО и в социокультурном окружении в рамках просветительской деятельности по специальности;

– организация мероприятий по безопасности в цифровой среде, связанных с специальностью;

– поддержка инициатив обучающихся в сфере укрепления безопасности жизнедеятельности в ПОО, в том числе в рамках освоения образовательных программ специальности;

Модуль «Социальное партнёрство и участие работодателей»

– организация взаимодействия с представителями сферы деятельности, ознакомительных и познавательных экскурсий с целью погружения в специальность;

– организация и проведение на базе организаций-партнёров мероприятий, посвященных специальности: презентации, лекции, акции;

– реализация социальных проектов по специальности, разрабатываемых и реализуемых совместно обучающимися, педагогами с организациями-партнёрами;

Модуль «Профессиональное развитие, адаптация и трудоустройство»

– организация конкурса профессионального мастерства, приуроченного к Дню специальности (День туризма, Международный день поваров, День кондитера, Международный день барменов);

– участие в региональных, всероссийских и международных профессиональных проектах по специальности;

– проведение конкурса «Профессиональный студент» или «Профессиональная команда» по итогам профессиональных практик;

– организация участия волонтеров в мероприятиях социальных и производственных партнеров по специальности;

– организация клубов профессиональной направленности «Амбассадоры специальности»;

– проведение практико-ориентированных мероприятий, направленных на соблюдения правил работы на транспорте; направленных на соблюдение правил работы со специальными установками, оборудованием, инвентарем и снаряжением; направленных на соблюдение санитарно-эпидемиологических правил в том числе с учетом правил безопасности и оказанием первой медицинской помощи; направленных на соблюдение правил работы с химическими препаратами и веществами.

РАЗДЕЛ 3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ

Кадровое обеспечение

Разделение функционала, связанного с планированием, организацией, обеспечением, реализацией воспитательной деятельности (привлечение профильных специалистов образовательной организации):

–реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности.

– разделение функционала, связанного с планированием, организацией, обеспечением, реализацией воспитательной деятельности осуществляется на основании локальных нормативно-правовых документов образовательной организации.

Привлечение специалистов других организаций, социальных партнеров (образовательных, социальных и др.):

– привлечение организаций профессиональной направленности с целью реализации воспитательной деятельности в рамках освоения образовательной программы по специальности.

Нормативно-методическое обеспечение

Утверждение и внесение изменений в должностные инструкции педагогических работников по вопросам воспитательной деятельности

– приказ о проведении родительского собрания;

– положение о кураторе;

– приказы руководителя об утверждении программы и положения о наставничестве;

Ведение договорных отношений, сотрудничество с социальными партнерами:

– договоры о сотрудничестве с социальными партнерами и работодателями.

Система поощрения профессиональной успешности и проявлений активной жизненной позиции обучающихся

Основания для поощрения профессиональной успешности и проявлений активной жизненной позиции обучающихся по профессии/специальности – рейтинги, портфолио и пр.

– наличие профессионального портфолио - способ документирования достижений, профессионального роста и активной жизненной позиции обучающегося;

– участие и результативность в конкурсах и мероприятиях профессиональной направленности, связанных с специальностью;

– рекомендации к поощрению от наставника, социальных и производственных партнеров;

– реализация просветительской деятельности в рамках освоения образовательных программ по специальности;

– успешное освоение образовательных программ по специальности.

Формы поощрения: объявления благодарности, помещение на доску почета, награждение грамотой, памятным подарком, материальное стимулирование.

Анализ воспитательного процесса

Анализ воспитательного процесса по специальности может осуществляться в рамках единого мониторинга в профессиональной образовательной организации.

**Календарный план воспитательной работы
на 2024-2025 учебный год**

В ходе планирования воспитательной деятельности учитывается воспитательный потенциал участия обучающихся в мероприятиях, проектах, конкурсах, акциях, проводимых на уровне Российской Федерации, в том числе, с учетом специальности:

- Россия – страна возможностей <https://rsv.ru/>;
- Российское общество «Знание» <https://znanierussia.ru/>;
- Российский Союз Молодежи <https://www.ruy.ru/>;
- Российское Содружество Колледжей <https://rosdk.ru/>;
- Ассоциация Волонтерских Центров <https://авц.рф/>;
- Всероссийский студенческий союз <https://rosstudent.ru/>;
- Институт развития профессионального образования <https://firpo.ru/>;
- «Большая перемена» <https://bolshayaperemena.online/>;
- «Лидеры России» <https://лидерыроссии.рф/>;
- «Мы Вместе» (волонтерство) <https://onf.ru>

№	Формы, виды и содержание деятельности	Курсы	Сроки	Ответственные
1. Образовательная деятельность				
1	Организация практических занятий, направленных на приобретение опыта работы по специальности	1-3	В течение года	Председатель ПЦК
2	Организация практических занятий по работе с современными информационными системами, технологиями в области экономики и управления, специальности, в том числе с применением программных продуктов	2-3	В течение года	Председатель ПЦК
2. Кураторство				
1	Инициирование и поддержка участия обучающихся в мероприятиях, конкурсах и проектах профессиональной направленности	1-3	В течение года	Кураторы групп
2	Организация социально-значимых проектов профессиональной направленности для личностного развития обучающихся, дающих возможности для самореализации в выбранной специальности	1-3	В течение года	Кураторы групп
3. Наставничество				
1	День наставника специальности «Мастерская наставника»	1-3	В течение года	Кураторы групп
4. Основные воспитательные мероприятия				
1	День туризма	1-3		Кураторы групп
5. Организация предметно-пространственной среды				
1	Размещение, поддержание, обновление на территории техникума выставочных объектов, ассоциирующихся с специальностью	1-3	В течение года	Председатель ПЦК

	6. Взаимодействие с родителями (законными представителями)			
1	Церемония чествования семейных трудовых династий специальности	1-3	В течение года	Председатель ПЦК
	7. Самоуправление			
	Презентация деятельности «Амбассадоров специальности»	1-3	апрель	Председатель ПЦК
	8. Профилактика и безопасность			
1	Международный молодежный конкурс социальной антикоррупционной рекламы «Вместе против коррупции!» по двум номинациям: «Лучший плакат» и «Лучший видеоролик»	1-3	октябрь	Кураторы групп
	9. Социальное партнёрство и участие работодателей			
1	Организация познавательных экскурсий на предприятия с целью погружения в специальность	1-3	В течение года	Кураторы групп
	10. Профессиональное развитие, адаптация и трудоустройство			
1	Конкурс проектов «История профессии моей семьи: суперпрофессиональная семья»	1-3	В течение года	Кураторы групп
2	Организация и проведение конкурса по итогам производственной практики «Профессиональный студент» и «Профессиональная команда»	1-3	В течение года	Руководитель практики

1. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ГИА

1.1. Особенности образовательной программы

Оценочные материалы разработаны для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

В рамках специальности СПО предусмотрено освоение квалификации: специалист по туризму и гостеприимству.

Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению видов деятельности, перечисленных в таблице №1.

Таблица №1.

Виды деятельности

Код и наименование вида деятельности (ВД)	Код и наименование профессионального модуля (ПМ), в рамках которого осваивается ВД
ВД 1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ВД 2. Предоставление гостиничных услуг (по выбору)	ПМ 02. Предоставление гостиничных услуг (по выбору)

1.2. Требования к проверке результатов освоения образовательной программы

Результаты освоения основной образовательной программы, демонстрируемые при проведении ГИА представлены в таблице №2.

Для проведения демонстрационного экзамена (далее – ДЭ) применяется комплект оценочной документации (далее - КОД), разрабатываемый оператором согласно п. 21 Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (утв. Министерством просвещения Российской Федерации 8 ноября 2021 г. № 800) с указанием уровня проведения (базовый/профильный).

Таблица № 2

Перечень проверяемых требований к результатам освоения основной образовательной программы

ФГОС 43.02.16 Туризм и гостеприимство Перечень проверяемых требований к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы		
Трудовая деятельность (основной вид деятельности)	Код проверяемого требования	Наименование проверяемого требования к результатам
ВД 01	Вид деятельности 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

	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
ВД 02	Вид деятельности 2 Предоставление гостиничных услуг (по выбору)	
	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	ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и выпускников из числа детей-инвалидов и инвалидов проводится ГИА с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее – индивидуальные особенности).

Общие и дополнительные требования, обеспечиваемые при проведении ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов и инвалидов приводятся в комплекте оценочных материалов с учетом особенностей разработанного задания и используемых ресурсов.

Длительность проведения государственной итоговой аттестации по основной образовательной программе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство определяется ФГОС СПО.

Часы учебного плана (календарного учебного графика), отводимые на ГИА, определяются применительно к нагрузке обучающегося.

В структуре времени, отводимого ФГОС СПО по основной образовательной программе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство на государственную итоговую аттестацию, образовательная

организация самостоятельно определяет график проведения демонстрационного экзамена.

2. СТРУКТУРА ПРОЦЕДУР ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

2.1. Описание структуры задания для процедуры ГИА в форме ДЭ

Для выпускников, осваивающих ППССЗ государственная итоговая аттестация в соответствии с ФГОС СПО проводится в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломного проекта (работы).

Задания, выносимые на демонстрационный экзамен, разрабатываются на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО, с учетом положений стандартов, а также квалификационных требований, заявленных организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации.

Для выпускников, освоивших образовательные программы среднего профессионального образования проводится демонстрационный экзамен с использованием оценочных материалов, включающих в себя конкретные комплекты оценочной документации, варианты заданий и критерии оценивания, разрабатываемых оператором.

Комплект оценочной документации включает комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена, перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания, план застройки площадки демонстрационного экзамена, требования к составу экспертных групп, инструкции по технике безопасности, а также образцы заданий.

Задание демонстрационного экзамена включает комплексную практическую задачу, моделирующую профессиональную деятельность и выполняемую в режиме реального времени.

Образцы заданий в составе комплекта оценочной документации размещаются на сайте оператора до 1 октября года, предшествующего проведению демонстрационного экзамена (далее – ДЭ). Конкретный вариант задания доступен главному эксперту за день до даты ДЭ.

2.2. Порядок проведения процедуры ГИА в форме ДЭ

Порядок проведения процедуры государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования (далее соответственно - Порядок, ГИА) устанавливает правила организации и проведения организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам среднего профессионального образования (далее – образовательные организации), завершающей освоение имеющих государственную аккредитацию основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования (программ подготовки квалифицированных рабочих, служащих и программ подготовки специалистов среднего звена) (далее – образовательные

программы среднего профессионального образования), включая формы ГИА, требования к использованию средств обучения и воспитания, средств связи при проведении ГИА, требования, предъявляемые к лицам, привлекаемым к проведению ГИА, порядок подачи и рассмотрения апелляций, изменения и (или) аннулирования результатов ГИА, а также особенности проведения ГИА для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов и инвалидов.

Образовательная организация обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время демонстрационного экзамена выпускников, членов ГЭК, членов экспертной группы.

Демонстрационный экзамен проводится в центре проведения демонстрационного экзамена (далее – ЦПДЭ), представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД. Федеральный оператор имеет право обследовать ЦПДЭ на предмет соответствия условиям, установленным КОД, в том числе в части наличия расходных материалов.

ЦПДЭ может располагаться на территории образовательной организации, а при сетевой форме реализации образовательных программ – также на территории иной организации, обладающей необходимыми ресурсами для организации ЦПДЭ.

Выпускники проходят демонстрационный экзамен в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп. Образовательная организация знакомит с планом проведения демонстрационного экзамена выпускников, сдающих демонстрационный экзамен, и лиц, обеспечивающих проведение демонстрационного экзамена, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.

Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения демонстрационного экзамена, должны обеспечивать проведение демонстрационного экзамена в соответствии с КОД. Не позднее чем за один рабочий день до даты проведения демонстрационного экзамена главным экспертом проводится проверка готовности ЦПДЭ в присутствии членов экспертной группы, выпускников, а также технического эксперта, назначаемого организацией, на территории которой расположен ЦПДЭ, ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности. Главным экспертом осуществляется осмотр ЦПДЭ, распределение обязанностей между членами экспертной группы по оценке выполнения заданий демонстрационного экзамена, а также распределение рабочих мест между выпускниками с использованием способа случайной выборки. Результаты распределения обязанностей между членами экспертной группы и распределения рабочих мест между выпускниками фиксируются главным экспертом в соответствующих протоколах. Допуск выпускников в ЦПДЭ осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность. Образовательная организация обязана не позднее чем за один рабочий день до дня проведения

демонстрационного экзамена уведомить главного эксперта об участии в проведении демонстрационного экзамена тьютора (ассистента).

Требование к продолжительности демонстрационного экзамена:
продолжительность демонстрационного экзамена (не более) 6 часов.

3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ РАБОТ

Программа организации проведения защиты дипломной работы как часть программы ГИА должна включать:

3.1 Общие положения

Дипломная работа направлена на систематизацию и закрепление знаний выпускника по специальности, а также определение уровня готовности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Дипломная работа предполагает самостоятельную подготовку (написание) выпускником работы, демонстрирующего уровень знаний выпускника в рамках выбранной темы, а также сформированность его профессиональных умений и навыков.

Тематика дипломных 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 дипломной работы должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в образовательную программу среднего профессионального образования. Для подготовки дипломной работы выпускнику назначается руководитель и при необходимости консультанты, оказывающие выпускнику методическую поддержку.

Закрепление за выпускниками тем дипломных работ, назначение руководителей и консультантов осуществляется приказом директора.

3.2 Примерная тематика дипломных работ по специальности:

- Автоматизация бизнес-процессов в гостиничном бизнесе
- Автоматизация деятельности туристического предприятия
- Автоматизированные системы бронирования и резервирования (букинг и тикетинг)
- Автоматизированные системы управления в гостиничном бизнесе
- Автоматизированные системы управления в ресторанном бизнесе
- Анализ взаимодействия гостиничного предприятия с туристскими фирмами и корпоративными клиентами
- Активные виды туризма в России
- Анализ ценовой политики туристского предприятия (на примере:)
- Бизнес-план гостиничного (ресторанного, туристского) предприятия: понятия и основные этапы разработки

Брендинг-стратегия в национальном туризме как фактор стимулирования потребительского спроса

Важнейшие факторы развития внутреннего туризма на примере конкретного региона

Взаимосвязь туристического бизнеса и сети общественного питания

Важность делового общения и речевого этикета для персонала турфирм

Внутренний туризм России Гостеприимство: законы, стратегия, тактика (на примере:)

Гостиничные цепи как перспективная форма организации средств размещения

Жизненный цикл услуги (на примере услуг в сфере туризма)

Имидж России в международном туризме

Инновация в сфере туризма

3.3. Структура и содержание выпускной квалификационной работы

Структура и содержание дипломной работы определяется ее целями и задачами. Содержание дипломной работы должно отражать основные виды профессиональной деятельности по специальности и соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей.

Предлагаемая тематика дипломных работ охватывает широкий круг вопросов, поэтому структура каждой работы должна уточняться обучающимся с руководителем, исходя из актуальности темы исследования, степени проработанности данной темы в литературе, наличия информации и т.п.

Дипломная работа должна содержать следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть: две главы (теоретическая и практическая), разделенные на параграфы;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Содержание составляется с расчетом раскрытия логики исследования и изложения, в процессе написания работы может корректироваться или уточняться.

Во введении: обосновывается актуальность выбранной темы, определяются цели и задачи исследования, определяются объект и предмет исследования, даются композиционные особенности и краткое содержание теоретической и практической частей исследовательской работы, рассматривается изученность вопроса российскими и зарубежными авторами в теории и практике, указывается практическая значимость работы.

Объем введения должен быть в пределах 4-5 страниц.

Основная часть дипломной работы включает главы и параграфы в соответствии с логической структурой изложения.

Основная часть дипломной работы должна содержать, как правило, две главы: теоретическую и практическую.

В первой главе (теоретической части) содержатся теоретические аспекты исследуемой проблемы, обзор используемых источников информации по теме дипломной работы, описание объекта и предмета исследования, а также позиция автора по данному вопросу. Сведения, содержащиеся в главе, должны давать полное представление о состоянии и степени изученности темы исследования.

Написание первой главы проводится на базе предварительно подобранных литературных источников, в которых освещаются вопросы, в той или иной степени раскрывающие тему дипломной работы. Особое внимание следует обратить на законодательную, нормативную и специальную документацию, посвященную вопросам, связанным с предметом и объектом исследования.

Во второй главе (практической части) дипломной работы анализируются особенности объекта исследования, практические аспекты проблем, рассмотренные в первой главе дипломной работы. Вторая глава посвящена анализу практического материала, собранного во время производственной практики (преддипломной). В ней содержится: анализ практического материала по избранной теме; описание выявленных проблем и тенденций развития объекта и предмета исследования на основе анализа практического материала; описание способов решения выявленных проблем.

В ходе практического исследования используются аналитические таблицы, расчеты, формулы, схемы, диаграммы, графики.

Заключение является завершающей частью дипломной работы, которое содержит выводы и предложения по теме исследования, с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, раскрывает практическую значимость полученных результатов. Объем заключения должен составлять, как правило, до 5 страниц. Заключение является основой доклада обучающегося на защите дипломной работы.

Список использованных источников должен содержать сведения об источниках, которые использовались при подготовке дипломной работы.

Приложения включают дополнительные справочные источники, материалы, имеющие вспомогательное значение, например: копии документов, выдержки отчетных материалов, статистические данные, схемы, таблицы, диаграммы, программы, положения и т.п.

Рекомендуемый объем дипломной работы должен составлять не менее 40 и не более 50 страниц без учета приложений.

3.4. Порядок оценки защиты дипломного дипломной работы (дипломного проекта)

Руководитель дипломной работы (дипломного проекта) проверяет и оценивает качество работы и дает свой письменный отзыв. В отзыве на дипломную работу анализируется ее актуальность, отмечаются

отличительные положительные стороны работы, практическое значение, степень самостоятельности раскрытия проблем и степень разработки предложений по их решению, выявляются недостатки и формулируются замечания. В отзыве указывается соответствие работы предъявляемым требованиям и дается или не дается рекомендация к защите.

Выполненные дипломные работы подлежат обязательному рецензированию. Рецензентами являются специалисты из числа работников организаций, преподавателей структурного подразделения и других образовательных организаций, владеющих вопросами, связанными с тематикой дипломных работ.

В рецензии отражается соответствие дипломной работы заявленной теме и заданию, дается оценка степени разработки поставленных вопросов и практической значимости.

При определении результата защиты дипломной работы Государственная экзаменационная комиссия принимает во внимание:

- отзыв руководителя;
- оценку рецензента;
- общую оценку членами Государственной экзаменационной комиссии содержания дипломной работы, качество ответов на вопросы, свободное владение материалом дипломной работы.

В случае возникновения спорной ситуации при равном числе голосов председатель Государственной экзаменационной комиссии обладает правом решающего голоса.

Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания ГАК.

Критерии оценивания защиты ВКР

При определении окончательной оценки по защите ВКР учитываются:

- доклад выпускника по каждому разделу выпускной работы;
- ответы на вопросы;
- оценка рецензента;
- отзыв руководителя.

Результаты защиты ВКР определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критериями оценки являются:

- актуальность темы;
- полнота и обстоятельность изложения теоретической и практической части работы;
- правильность и полнота использования источников информации;
- степень самостоятельности автора в разработке ВКР;
- качество доклада (сообщения) и ответов на вопросы при защите ВКР.

Критерии оценок:

«Отлично»

- работа носит исследовательский характер, содержит грамотно теоретическую базу, глубокий анализ проблемы, критический разбор

предприятия (организации), характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями;

- имеет положительные отзывы руководителя и рецензента;

- при защите работы обучающийся показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по улучшению положения предприятия (организации), эффективному использованию ресурсов, а во время презентации использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т. п.), легко отвечает на поставленные вопросы.

«Хорошо»

- работа носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, достаточно подробный анализ проблемы и критический разбор деятельности предприятия (организации), характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями; изложенную имеет положительный отзыв руководителя и рецензента;

- при защите обучающийся показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по улучшению деятельности предприятия (организации), эффективному использованию ресурсов, во время презентации использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т. п.), без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

«Удовлетворительно»

- работа носит исследовательский характер, содержит теоретическую главу, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором деятельности предприятия (организации), в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения;

- в отзывах руководителя и рецензента имеются замечания по содержанию работы и методике анализа;

- при защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.

«Неудовлетворительно»

- работа не носит исследовательского характера, не содержит анализа и практического разбора деятельности предприятия (организации), не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях;

- не имеет выводов либо они носят декларативный характер;

- в отзывах руководителя и рецензента имеются существенные критические замечания;

- при защите обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает

существенные ошибки, к защите не подготовлены наглядные пособия или раздаточный материал.

При оценке выпускной квалификационной работы следует ориентироваться на характеристику профессиональной деятельности, требования к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы, указанным в ФГОС.