**Департамент образования Ярославской области**

**государственное профессиональное образовательное автономное учреждение Ярославской области**

**Ростовский колледж отраслевых технологий**

«Утверждаю»

Директора ГПОАУ ЯО Ростовский колледж отраслевых технологий

\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.Н.Кудрявцева

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

по специальности

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Квалификация - специалист по туризму и гостеприимству

Программа подготовки – базовая

Форма обучения - очная

|  |  |
| --- | --- |
| «СОГЛАСОВАНА с работодателем»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (должность, наименование предприятия)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Ф. И. О., подпись)  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_года  М.П. |  |

Ростов, 2023

Настоящая образовательная программа   
по специальностисреднего профессионального образования(далее – ОП СПО) разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом 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».

ОП-П разработана с учетом кластерно-отраслевого подхода, предусматривающего механизмы трансформации до основной профессиональной образовательной программы,  
с учетом запросов конкретных работодателей.

ОП-П определяет рекомендованный объем и содержание среднего профессионального образования по специальности43.02.16 Туризм и гостеприимство, планируемые результаты освоения образовательной программы, примерные условия образовательной деятельности.

ОП-П содержит обязательную часть образовательной программы для работодателя   
и предполагает вариативность для сетевой формы реализации образовательной программы.

**Содержание**

# Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящая ОП-П по специальности43.02.16 Туризм и гостеприимство разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности43.02.16 Туризм и гостеприимство*,* утвержденного приказом 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» (далее – ФГОС, ФГОС СПО).

ОП- СПО разработана для реализации образовательной программы на базе основного общего образования. Основная профессиональная образовательная программа (далее – образовательная программа), реализуемая на базе основного общего образования, разрабатывается образовательной организацией на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования и ФГОС СПО с учетом получаемой специальности.

Для реализации образовательной программы на базе среднего общего образования блок общеобразовательных дисциплин не учитывается.

1.2. Нормативные основания для разработки ПОП-П:

* Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании   
  в Российской Федерации»;
* Приказ Минпросвещения России от 08.04.2021 № 153 «Об утверждении Порядка разработки примерных основных образовательных программ среднего профессионального образования, проведения их экспертизы и ведения реестра примерных основных образовательных программ среднего профессионального образования»;
* 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»;
* Приказ Минпросвещения России от 24.08.2022 № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
* Приказ Минпросвещения России от 08.11.2021 № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;
* Приказ Минобрнауки России № 885, Минпросвещения России № 390   
  от 05.08.2020 «О практической подготовке обучающихся» (вместе с «Положением   
  о практической подготовке обучающихся»);
* 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»;
* Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 года №914н «Об утверждении профессионального стандарта «Инструктор-проводник»;
* Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 года №913н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)»;
* Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 года №281н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания»;
* Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09 марта 2022 года №115н «Об утверждении профессионального стандарта «Официант/бармен»;
* Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09 марта 2022 г. № 113н «Об утверждении профессионального стандарта 33.011 Повар».
* Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации  
  и Министерства просвещения Российской Федерации от 5 августа 2020 г. N 882/391   
  «Об организации и осуществлении образовательной деятельности при сетевой форме реализации образовательных программ»;

- Приказ Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение».

- Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации от 17.05.2022 № 336   
«Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования и установлении соответствия отдельных профессий и специальностей среднего профессионального образования, указанных в этих перечнях, профессиям и специальностям среднего профессионального образования, перечни которых утверждены приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 119  
«Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования».

- Локальные нормативные акты ГПОАУ ЯО Ростовского колледжа отраслевых технологий

Устав ГПОАУ ЯО Ростовского колледжа отраслевых технологий

1.3. Перечень сокращений, используемых в тексте ПОП-П:

ФГОС СПО – федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования;

ПОП-П – примерная образовательная программа «Профессионалитет»;

ОК – общие компетенции;

ПК – профессиональные компетенции;

КК – корпоративные компетенции;

ПС – профессиональный стандарт,

ОТФ – обобщенная трудовая функция;

ТФ – трудовая функция;

СГ – социально-гуманитарный цикл;

ОП –общепрофессиональный цикл/общепрофессиональная дисциплина;

П – профессиональный цикл;

ПМ – профессиональный модуль;

МДК – междисциплинарный курс;

ПА – промежуточная аттестация;

ДЭ – демонстрационный экзамен;

ГИА – государственная итоговая аттестация;

ДПБ – дополнительный профессиональный блок;

ОПБ – обязательный профессиональный блок;

КОД- комплект оценочной документации;

ЦПДЭ – центр проведения демонстрационного экзамена.

# Раздел 2. Общая характеристика образовательной программы с учетом сетевой формы реализации программы

Программа сочетает обучение в образовательной организации и на рабочем месте   
в организации

Квалификация, присваиваемая выпускникам образовательной программы: «Специалист по туризму и гостеприимству»*.*

Выпускник образовательной программы по квалификации «Специалист по туризму   
и гостеприимству» осваивает общий вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства*.*

Направленность образовательной программы, при сетевой форме реализации программы, конкретизирует содержание образовательной программы путем ориентации   
на следующие виды деятельности

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование направленности | Вид деятельности (по выбору) в соответствии с направленностью |
| Туроператорские и турагентские услуги | Предоставление туроператорских и турагентских услуг |
| Экскурсионные услуги | Предоставление экскурсионных услуг |
| Гостиничные услуги | Предоставление гостиничных услуг |
| Услуги предприятия питания | Предоставление услуг предприятия питания |

Получение образования по специальностидопускается только в профессиональной образовательной организации или образовательной организации высшего образования.

Формы обучения: очная

Объем образовательной программы, реализуемой на базе основного общего образования по квалификации: «Специалист по туризму и гостеприимству» *–* 4428академических часов.

Срок получения образования по образовательной программе, реализуемой на базе среднего общего образования по квалификации: «Специалист по туризму и гостеприимству» 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 прочее).

3.2. Матрица компетенций выпускника как совокупность результатов обучения взаимосвязанных между собой ОК и ПК, которые должны быть сформированы   
у обучающегося по завершении образовательной программы

3.3. Профессиональные модули формируются в соответствии с выбранными видами деятельности.

# Раздел 4. Планируемые результаты освоения образовательной программы

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 действий (самостоятельно или с помощью наставника) |
| **Знания:** |
| актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить |
| основные источники информации и ресурсы д ля 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 |
| ОК 02 | Использовать современные средства поиска, анализа  и интерпретации информации,  и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | **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 |
| **Знания:** |
| номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности |
| приемы структурирования информации |
| формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства 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 финансовой грамотности  в различных жизненных ситуациях | **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 |
| **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 |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать  и работать в коллективе и команде | **Умения:** |
| организовывать работу коллектива и команды |
| взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности |
| **Знания:** |
| психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности |
| основы проектной деятельности |
| ОК 05 | Осуществлять устную  и письменную коммуникацию  на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального  и культурного контекста | **Умения:** |
| грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике  на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе |
| **Знания:** |
| особенности социального и культурного контекста |
| правила оформления документов и построения устных сообщений |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение  на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе  с учетом гармонизации межнациональных  и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения | **Умения:** |
| описывать значимость своей специальности |
| применять стандарты антикоррупционного поведения |
| **Знания:** |
| сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей |
| значимость профессиональной деятельности  по специальности |
| стандарты антикоррупционного поведения  и последствия его нарушения |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания  об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать  в чрезвычайных ситуациях | **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 изменении климатических условий региона |
| **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 |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения  и укрепления здоровья  в процессе профессиональной деятельности  и поддержания необходимого уровня физической подготовленности | **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 |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией  на государственном  и иностранном языках | **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 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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 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 |
| ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | **Навыки:** |
| Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства |
| **Умения:** |
| Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов |
| **Знания:** |
| Основы трудового законодательства Российской Федерации |
| Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников |
| Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг |
| Программное обеспечение деятельности туристских организаций |
| Основы делопроизводства |
| ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | **Навыки:** |
| Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства |
| **Умения:** |
| Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) |
| **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 |
| ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги | **Навыки:** |
| Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры |
| **Умения:** |
| Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры |
| **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 |
| Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору) | ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов | **Навыки:** |
| Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) |
| Осуществление приема заказов от туристов |
| Проверка наличия всех реквизитов заказа |
| Идентификация вида заказа |
| Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль |
| Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа |
| **Умения:** |
| Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями |
| Владеть культурой межличностного общения |
| Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры |
| Владеть техникой количественной оценки и анализа информации |
| Владеть методикой хранения и поиска информации |
| Вести документацию, хранение и извлечение информации |
| Пользоваться компьютерными программами бронирования туров |
| Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа |
| Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные |
| Формировать банки данных |
| **Знания:** Законодательство Российской Федерации в сфере туризма |
| Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности |
| Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов |
| Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги |
| Системы бронирования услуг |
| Организацию работы с запросами туристов |
| Требования к оформлению и учету заказов |
| Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов |
| Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций |
| Программное обеспечение деятельности туристских организаций |
| Этику делового общения |
| Основы делопроизводства |
| Правила внутреннего трудового распорядка |
| Правила по охране труда и пожарной безопасности |
| ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа | **Навыки:** |
| Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа |
| **Умения:** |
| Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа |
| **Знания:** Законодательство Российской Федерации в сфере туризма |
| Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности |
| Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов |
| Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги |
| Системы бронирования услуг |
| Организацию работы с запросами туристов |
| Требования к оформлению и учету заказов |
| Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов |
| Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций |
| Программное обеспечение деятельности туристских организаций |
| Этику делового общения |
| Основы делопроизводства |
| Правила внутреннего трудового распорядка |
| Правила по охране труда и пожарной безопасности |
| Предоставление экскурсионных услуг (по выбору) | ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах | **Навыки:** |
| Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги |
| Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии |
| Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами |
| Поддержания контактов с туристскими информационными центрами |
| Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги |
| Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги |
| Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги |
| Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги |
| Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания |
| Отбора и изучения экскурсионных объектов |
| Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания |
| Формирования программ экскурсионного обслуживания |
| Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) |
| Составления маршрута и текста экскурсии |
| Отбора объектов для показа во время экскурсии |
| Отбора информационных материалов для проведения экскурсии |
| Определения методических приемов проведения экскурсии |
| Объезда (обхода) маршрута экскурсии |
| Оформления экскурсионной документации |
| **Умения:** |
| Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг |
| Принимать заказы на экскурсионные услуги |
| Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги |
| Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения |
| Использовать систему электронных путевок |
| Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги |
| Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги |
| Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных |
| Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги |
| Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги |
| Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных |
| Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг |
| Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания |
| Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации |
| Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания |
| Составлять программы экскурсионного обслуживания |
| Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания |
| Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания |
| Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания |
| Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам |
| Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий |
| Организация питания туристов (экскурсантов) |
| **Знания:** Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела |
| Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) |
| Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности |
| Функции структурных подразделений экскурсионного бюро |
| Основы делопроизводства |
| Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии |
| Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии |
| Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке |
| Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии |
| Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги |
| Этика межкультурного и делового общения |
| Туристский потенциал населенного пункта (района) |
| Теоретические основы экскурсионной деятельности |
| Этика и культура межличностного общения |
| Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации |
| ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) | **Навыки:** |
| Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии |
| Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения |
| Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья |
| Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания |
| Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание |
| Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями |
| Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций |
| Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий |
| Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии |
| Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии |
| Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии |
| Разработки и планирования маршрута (по видам туризма) |
| Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута |
| Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма) |
| Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодно-климатических условий (по видам туризма) |
| Составления подробного плана маршрута (по видам туризма) |
| Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма) |
| Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма) |
| Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма) |
| Разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма) |
| Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма) |
| Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма) |
| Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма) |
| Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения |
| Подготовки снаряжения (по видам туризма) |
| Разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма) |
| Проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма) |
| Планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма) |
| Составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма) |
| Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма) |
| Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи |
| Обеспечения связи между экипажами транспортных средств |
| Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу |
| Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма) |
| Лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма) |
| Налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах |
| Лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма) |
| Синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута |
| Управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями |
| Управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами |
| Ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма) |
| Планирования и помощи в организации кормления лошадей |
| Чистки и седловки лошадей |
| Оценки состояния лошади перед выходом на маршрут |
| Ухода за лошадью |
| Осмотра лошадей и уход за лошадьми на маршруте |
| Регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма) |
| Организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма) |
| Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма) |
| Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение |
| Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма) |
| Организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма) |
| Организации транспортировки пострадавшего |
| Организации аварийных бивуаков |
| Эвакуации пострадавших |
| **Умения:** |
| Организация посещения объектов экскурсионного показа |
| Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий |
| Определять тему и составлять маршрут экскурсии |
| Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий |
| Составлять методическую разработку экскурсии |
| Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию |
| Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий |
| Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание |
| Применять технику публичных выступлений |
| Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов |
| Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания |
| Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии |
| Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств |
| Использовать технические средства при проведении экскурсий |
| Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий |
| Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе |
| Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии |
| Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов) |
| Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии |
| Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций |
| Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма) |
| Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма) |
| Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма) |
| Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма) |
| Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма) |
| Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма) |
| Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма) |
| Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма) |
| Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях |
| Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе) |
| Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе) |
| Передвигаться по закрытым ледникам |
| Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин |
| Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах |
| Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание |
| Обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока |
| Организовывать различные виды страховок на воде |
| Ориентироваться в лесной и горной местности |
| Ориентироваться c использованием топографических карт и компаса |
| Ориентироваться без применения карт и компаса |
| Пользоваться спутниковыми навигационными системами |
| Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости |
| Готовить пищу в полевых условиях |
| Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе |
| Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом |
| Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств |
| Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек |
| Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших |
| Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших |
| Оказывать первую помощь в полевых условиях |
| Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств |
| Организовывать аварийные бивуаки |
| Ремонтировать все виды снаряжения |
| Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт |
| **Знания:** |
| Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела |
| Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) |
| Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности |
| Функции структурных подразделений экскурсионного бюро |
| Основы делопроизводства |
| Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии |
| Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии |
| Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке |
| Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии |
| Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги |
| Этика межкультурного и делового общения |
| Туристский потенциал населенного пункта (района) |
| Теоретические основы экскурсионной деятельности |
| Этика и культура межличностного общения |
| Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации |
| Предоставление гостиничных услуг (по выбору) | ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей | **Навыки:** |
| Оказания 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 |
| **Умения:** |
| 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 использование 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 |
| **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 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 |
| ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | **Навыки:** |
| 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 |
| **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 |
| **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 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 |
| ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг | **Навыки:** |
| 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 |
| **Умения:** |
| 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 |
| **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 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 |
| ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг | **Навыки:** |
| 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 |
| **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 или ином средстве размещения |
| Вести журнал передачи смены |
| **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 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 |
| Предоставление услуг предприятия питания (по выбору) | ПК 2.1 Выявлять потребности и формировать спрос на продукцию и услуги общественного питания | **Навыки:** |
| 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:** |
| 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, регулирующее деятельность предприятий питания |
| Основы трудового законодательства Российской Федерации |
| Основы организации деятельности предприятий питания |
| Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных |
| Теории мотивации персонала и его психологические особенности |
| Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы |
| Технологии производства на предприятиях питания |
| Требования охраны труда на рабочем месте |
| Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы |
| Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены |
| Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания |
| Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции |
| на вынос и доставку |
| Правила регистрации заказов на бронирование столиков и 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 свежеотжатых соков и безалкогольных напитков |
| Правила хранения приготовленных свежеотжатых 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 дижестивов |
| Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая |
| Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности |
| Классификация кофе по видам и степени обжарки |
| Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами |
| Правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания |
| гостей организации питания |
| Правила создания и редактирования заказа в специализированных |
| программах по приему и оформлению заказов |
| Порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар |
| Виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей |
| Техника продаж и презентации блюд и напитков |
| Правила и очередность подачи блюд и напитков |
| Требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков |
| Правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей |
| Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря |
| Правила и техника подачи крепких спиртных напитков |
| Классификация алкогольных и безалкогольных напитков |
| Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов |
| и дижестивов |
| Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая |
| Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности |
| Классификация кофе по видам и степени обжарки |
| Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами |
| Правила и техника подачи вина |
| Правила и техника подачи пива |
| Правила и техника приготовления и подачи коктейлей |
| Правила и техника подачи крепких спиртных напитков |
| Правила и техника приготовления и подачи чая, кофе |
| Порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей |
| Правила создания и редактирования заказа в специализированных |
| программах по приему и оформлению заказов |
| Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов |
| Культура потребления алкогольных напитков |
| Правила этикета при обслуживании гостей в баре |
| Правила безопасной эксплуатации оборудования бара |
| Виды и классификации баров, планировочные решения баров |
| Правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара |
| Нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении |
| напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов |
| Условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре |
| Методы разрешения конфликтных ситуаций |
| Техника продаж и презентации напитков |
| Технологии наставничества и обучения на рабочих местах |
| 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 |
| ПК 2.2 Организовывать выпуск продукции в предприятиях общественного питания | **Навыки:** |
| Оценки материальных ресурсов предприятия питания |
| Оценки функциональных возможностей персонала предприятия питания |
| Планирования текущей деятельности предприятия питания |
| Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов предприятия питания |
| Координации и контроля деятельности предприятия питания |
| Планирования потребностей производственной службы в материальных ресурсах и персонале |
| Проведения вводного и текущего инструктажа сотрудников производственной службы |
| Распределения обязанностей и определение степени ответственности сотрудников производственной службы |
| Координации деятельности сотрудников производственной службы |
| Контроля выполнения сотрудниками регламентов производственной службы |
| Взаимодействия со службой обслуживания и другими структурными подразделениями предприятия питания |
| Управления конфликтными ситуациями в коллективе |
| Реализации мер по стимулированию персонала, повышению их мотивации и лояльности |
| **Умения:** |
| Анализировать результаты деятельности производственной службы и потребности в ресурсах, принимать меры по их изменению |
| Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности производственной службы, взаимодействие с другими структурными подразделениями предприятия питания |
| Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы |
| Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте |
| **Знания:** |
| Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания |
| Основы трудового законодательства Российской Федерации |
| Основы организации деятельности предприятий питания |
| Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных |
| Теории мотивации персонала и его психологические особенности |
| Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы |
| Технологии производства на предприятиях питания |
| Требования охраны труда на рабочем месте |
| Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы |
| Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены |
| Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания |
| Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции |
| на вынос и доставку |
| Правила регистрации заказов на бронирование столиков и 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 свежеотжатых соков и безалкогольных напитков |
| Правила хранения приготовленных свежеотжатых 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 дижестивов |
| Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая |
| Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности |
| Классификация кофе по видам и степени обжарки |
| Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами |
| Правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания |
| гостей организации питания |
| Правила создания и редактирования заказа в специализированных |
| программах по приему и оформлению заказов |
| Порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар |
| Виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей |
| Техника продаж и презентации блюд и напитков |
| Правила и очередность подачи блюд и напитков |
| Требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков |
| Правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей |
| Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря |
| Правила и техника подачи крепких спиртных напитков |
| Классификация алкогольных и безалкогольных напитков |
| Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов |
| и дижестивов |
| Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая |
| Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности |
| Классификация кофе по видам и степени обжарки |
| Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами |
| Правила и техника подачи вина |
| Правила и техника подачи пива |
| Правила и техника приготовления и подачи коктейлей |
| Правила и техника подачи крепких спиртных напитков |
| Правила и техника приготовления и подачи чая, кофе |
| Порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей |
| Правила создания и редактирования заказа в специализированных |
| программах по приему и оформлению заказов |
| Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов |
| Культура потребления алкогольных напитков |
| Правила этикета при обслуживании гостей в баре |
| Правила безопасной эксплуатации оборудования бара |
| Виды и классификации баров, планировочные решения баров |
| Правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара |
| Нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении |
| напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов |
| Условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре |
| Методы разрешения конфликтных ситуаций |
| Техника продаж и презентации напитков |
| Технологии наставничества и обучения на рабочих местах |
| 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 |
| ПК 2.3 Организовывать деятельность и осуществлять обслуживание в организациях питания | **Навыки:** |
| Встреча и приветствие гостей в организации питания |
| Информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах |
| Размещение гостей за столом в зале организации питания |
| Подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала |
| Подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей |
| Проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность) |
| Подача блюд и напитков гостям организации питания |
| Сбор использованной столовой посуды и приборов со столов |
| Поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания |
| Подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей |
| Приготовление заготовок для напитков |
| Приготовление свежевыжатых соков |
| Реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков |
| Уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки |
| Прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания |
| Рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков |
| Передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания |
| Досервировка стола в соответствие с заказом гостей организации питания |
| Получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания |
| Подача блюд и напитков гостям организации питания |
| Замена использованной посуды, приборов и столового белья |
| Оформление витрины и барной стойки |
| Прием, оформление и уточнение заказа на напитки и барную продукцию организации питания |
| Рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции |
| Приготовление и подача алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков |
| Приготовление и подача чая, кофе |
| Готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли |
| Готовить и подавать свежевыжатые соки |
| Готовить, оформлять и подавать чай, кофе |
| Подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки |
| Производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей |
| Разрешать конфликтные ситуации |
| Использовать электронное меню, интерактивный бар |
| Консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции |
| Эксплуатировать оборудование бара |
| Пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию |
| Заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах |
| Подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции |
| Встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и |
| выездных мероприятиях |
| Соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и |
| напитков при обслуживании гостей мероприятия |
| Использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие |
| виду мероприятия |
| Выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании |
| гостей на мероприятиях |
| Сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с |
| заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи |
| Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее – POS терминалами) |
| Проводить оформление счета для оплаты |
| Выжимать сок из цитрусовых, мягких и твердых плодов |
| Порционировать, сервировать и украшать свежевыжатые соки и безалкогольные напитки для подачи гостям организации питания |
| Открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными |
| напитками |
| Разливать газированные и негазированные безалкогольные напитки |
| Применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах |
| Предоставлять счет гостям организации питания |
| Принимать оплату в наличной и безналичной формах |
| Оформлять возврат оформленных платежей |
| Формировать кассовые отчеты в специализированных программах |
| Подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей |
| Провожать гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания |
| Использовать компьютер и мобильные устройства со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания |
| Оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания |
| Создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания |
| Подавать гостям меню организации питания |
| **Умения:** |
| Комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных |
| продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков |
| и закусок |
| Презентовать напитки с элементами бармен-шоу |
| Составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре |
| Ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре |
| Составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок |
| Проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков |
| установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков |
| Досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков |
| Подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков |
| Презентовать гостям блюда и напитки при подаче |
| Производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей |
| Порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей |
| Разрешать конфликтные ситуации |
| Подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с |
| ресторанным этикетом обслуживания гостей |
| Выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков |
| Давать пояснения гостям по блюдам и напиткам |
| Консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами |
| Пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на блюда и напитки |
| Заносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания |
| Использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания |
| **Знания:** |
| Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания |
| Основы трудового законодательства Российской Федерации |
| Основы организации деятельности предприятий питания |
| Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных |
| Теории мотивации персонала и его психологические особенности |
| Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы |
| Технологии производства на предприятиях питания |
| Требования охраны труда на рабочем месте |
| Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы |
| Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены |
| Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания |
| Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции |
| на вынос и доставку |
| Правила регистрации заказов на бронирование столиков и 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 свежеотжатых соков и безалкогольных напитков |
| Правила хранения приготовленных свежеотжатых 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 дижестивов |
| Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая |
| Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности |
| Классификация кофе по видам и степени обжарки |
| Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами |
| Правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания |
| гостей организации питания |
| Правила создания и редактирования заказа в специализированных |
| программах по приему и оформлению заказов |
| Порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар |
| Виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей |
| Техника продаж и презентации блюд и напитков |
| Правила и очередность подачи блюд и напитков |
| Требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков |
| Правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей |
| Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря |
| Правила и техника подачи крепких спиртных напитков |
| Классификация алкогольных и безалкогольных напитков |
| Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов |
| и дижестивов |
| Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая |
| Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности |
| Классификация кофе по видам и степени обжарки |
| Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами |
| Правила и техника подачи вина |
| Правила и техника подачи пива |
| Правила и техника приготовления и подачи коктейлей |
| Правила и техника подачи крепких спиртных напитков |
| Правила и техника приготовления и подачи чая, кофе |
| Порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей |
| Правила создания и редактирования заказа в специализированных |
| программах по приему и оформлению заказов |
| Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов |
| Культура потребления алкогольных напитков |
| Правила этикета при обслуживании гостей в баре |
| Правила безопасной эксплуатации оборудования бара |
| Виды и классификации баров, планировочные решения баров |
| Правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара |
| Нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении |
| напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов |
| Условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре |
| Методы разрешения конфликтных ситуаций |
| Техника продаж и презентации напитков |
| Технологии наставничества и обучения на рабочих местах |
| 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 |
| ПК 2.4 Контролировать качество продукции и услуг общественного питания | **Навыки:** |
| Составление документации, отчетов посредством специализированных программ |
| Поддержание в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного инвентаря, посуды и оборудования |
| Подготовка зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания |
| Подготовка помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях |
| Сервировка столов с учетом вида мероприятия |
| Подача блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях |
| Подготовка контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей |
| Проведение кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ |
| **Умения:** |
| Расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации |
| питания |
| Подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики, |
| вспомогательные стойки к использованию |
| Протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со |
| специями в зале обслуживания организации питания |
| Проверять качество и состояние столового белья в организации питания |
| Рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы |
| на подносе и сервировочной тележке в организации питания |
| Укладывать использованные столовые приборы на тарелку и лоток |
| Размещать использованную столовую посуду и приборы на сервировочной тележке и перевозить ее |
| Переносить использованную столовую посуду и приборы вручную и на подносе |
| Сортировать использованную столовую посуду и приборы |
| Эстетично и безопасно упаковывать блюда на вынос в организации питания |
| Расставлять мебель в баре, включать и настраивать к использованию оборудование бара |
| Расставлять бутылки с напитками и барную посуду на барной стойке и витрине бара |
| Сортировать столовую посуду и приборы по виду и назначению |
| Подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок |
| Проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов |
| Промывать, очищать, нарезать, измельчать зелень, фрукты и ягоды |
| Хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов |
| Чистить, мыть и содержать в рабочем состоянии оборудование бара и барный инвентарь |
| Эстетично и безопасно упаковывать напитки на вынос |
| Осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации) |
| Сканировать акцизную марку посредством 2D-сканера и оформлять списание алкогольной продукции |
| Осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, |
| краже в специализированных программах учета |
| Производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок |
| **Знания:** |
| Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания |
| Основы трудового законодательства Российской Федерации |
| Основы организации деятельности предприятий питания |
| Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных |
| Теории мотивации персонала и его психологические особенности |
| Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы |
| Технологии производства на предприятиях питания |
| Требования охраны труда на рабочем месте |
| Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы |
| Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены |
| Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях питания |
| Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции |
| на вынос и доставку |
| Правила регистрации заказов на бронирование столиков и 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 свежеотжатых соков и безалкогольных напитков |
| Правила хранения приготовленных свежеотжатых 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 дижестивов |
| Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая |
| Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности |
| Классификация кофе по видам и степени обжарки |
| Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами |
| Правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания |
| гостей организации питания |
| Правила создания и редактирования заказа в специализированных |
| программах по приему и оформлению заказов |
| Порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар |
| Виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей |
| Техника продаж и презентации блюд и напитков |
| Правила и очередность подачи блюд и напитков |
| Требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков |
| Правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей |
| Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря |
| Правила и техника подачи крепких спиртных напитков |
| Классификация алкогольных и безалкогольных напитков |
| Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов |
| и дижестивов |
| Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая |
| Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности |
| Классификация кофе по видам и степени обжарки |
| Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами |
| Правила и техника подачи вина |
| Правила и техника подачи пива |
| Правила и техника приготовления и подачи коктейлей |
| Правила и техника подачи крепких спиртных напитков |
| Правила и техника приготовления и подачи чая, кофе |
| Порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей |
| Правила создания и редактирования заказа в специализированных |
| программах по приему и оформлению заказов |
| Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов |
| Культура потребления алкогольных напитков |
| Правила этикета при обслуживании гостей в баре |
| Правила безопасной эксплуатации оборудования бара |
| Виды и классификации баров, планировочные решения баров |
| Правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара |
| Нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении |
| напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов |
| Условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре |
| Методы разрешения конфликтных ситуаций |
| Техника продаж и презентации напитков |
| Технологии наставничества и обучения на рабочих местах |
| 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 |
| Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников |  |  |

# Раздел . Условия реализации образовательной программы

6.1. Требования к материально-техническому обеспечению образовательной программы.

6.1.1. Специальные помещения представляют 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 работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Колледж располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лабораторных работ и практических занятий, дисциплинарной, междисциплинарной и модульной подготовки, учебной практики, предусмотренных учебным планом образовательного учреждения. Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам.

Реализация ППССЗ обеспечивает:

- выполнение обучающимися лабораторных работ и практических занятий, включая как обязательный компонент практические задания с использованием персональных компьютеров;

- освоение обучающимися профессиональных модулей в условиях созданной соответствующей образовательной среды в образовательном учреждении или в организациях в зависимости от специфики вида профессиональной деятельности.

При использовании электронных изданий колледж обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.

Образовательное учреждение обеспечено необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Реализация ППССЗ обеспечивается доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам, формируемым по полному перечню дисциплин (модулей) ППССЗ. Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечены доступом к сети Интернет.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературой по дисциплинам всех циклов, изданной за последние 5 лет.

Библиотечный фонд, помимо учебной литературы включает официальные, справочно-библиографические и периодические издания в расчете 1-2 экземпляра на каждые 100 обучающихся.

Учебное заведение компьютерным классом, включающими 32 компьютера. Кабинеты обеспечены 10 мультимедийными проекторами, 2 интерактивными досками

**Перечень кабинетов, лабораторий и мастерских**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование** |
|  | **Кабинеты:** |
| 1 | Русского языка и культуры речи |
| 2 | Иностранного языка |
| 3 | Истории |
| 4 | Математики |
| 5 | Информатики |
| 6 | Физики, электротехники и электроники |
| 7 | Экологии и биологии |
| 8 | Обществознания и права |
| 9 | Социально-экономических дисциплин |
| 10 | Инженерной графики |
| 11 | Геодезии |
| 12 | Дорожных машин, автомобилей и тракторов |
| 13 | Экономики, менеджмента и смет |
| 14 | Охраны труда |
| 15 | Изыскания и проектирования |
| 16 | Производственных организаций |
| 17 | Строительства и эксплуатации автомобильных дорог и аэродромов |
| 18 | Транспортных сооружений на автомобильных дорогах |
| 19 | **Лаборатории:** |
| 20 | Технической механики |
| 21 | Электротехники и электроники |
| 22 | Геологии и грунтоведения |
| 23 | Дорожно-строительных материалов |
| 24 | Безопасности жизнедеятельности |
|  | **Спортивный комплекс:** |
| 25 | Спортивный зал |
| 26 | Открытый стадион широкого профиля с элементами полосы препятствий |
| 27 | Место для стрельбы |
|  | **Залы:** |
| 28 | Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет |
| 29 | Актовый зал |

6.1.2. Оснащение баз практик

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную   
и производственную практику.

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и (или) в организациях соответствующего профиля и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей,   
в том числе оборудования и инструментов, используемых при проведении чемпионатов профессионального мастерства и указанных в инфраструктурных листах конкурсной документации.

Производственная практика реализуется в организациях соответствующего профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее).

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

6.2. Требования к учебно-методическому обеспечению образовательной программы

6.2.1.  Основным источником учебно-методической литературы, рекомендованным в примерных и рабочих программах по дисциплинам всех циклов учебных дисципоин, действующих рабочих учебных планов, является библиотека колледжа. Библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями и (или) электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы.

В образовательном процессе используются законодательные акты, нормативные документы, регулирующие профессиональную сферу гостиничного сервиса. Студенты имеют доступ к профессиональным периодическим изданиям в области сервиса.

6.2.2. Обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья 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[[1]](#footnote-0).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства** | **Код и наименование учебной дисциплины (модуля)** | **Количество** |
| 6 | Контур.Отель. Сервис для управления отелем. Управление номерным фондом, получение броней через интернет и отчетность в МВД в рамках одного окна | ПМн 02 «Предоставление гостиничных услуг» |  |

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 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) совместно с работодателем (профильной организацией) в форме практической подготовки с учетом требований ФГОС СПО специфики получаемой специальности.

6.3.3. Образовательная деятельность в форме практической подготовки:

* реализуется на рабочем месте предприятия работодателя (профильной организации) 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 организована на любом курсе обучения, охватывая дисциплины, междисциплинарные модули, 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 (работодателем), осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы.

6.3.6. Результаты освоения образовательной программы (ее отдельных частей) оценены в рамках промежуточной и государственной итоговой аттестации, организованных в форме демонстрационного экзамена профильного уровня, в том числе   
на рабочем месте работодателя (профильной организации).

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

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 иных условиях, 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 прочее), иимеющими 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).

Работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации не реже одного раза в три года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций,   
в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.15 ФГОС СПО, а также в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия полученных компетенций требованиям   
к квалификации педагогического работника.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих опыт деятельности не менее трех лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, в общем числе педагогических работников, обеспечивающих освоение обучающимися 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[[2]](#footnote-1)

Расчеты нормативных затрат оказания государственных услуг по реализации образовательной программы в соответствии с направленностью и квалификацией осуществляются в соответствии с Перечнем и составом стоимостных групп профессий   
и специальностей по государственным услугам по реализации основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования – программ подготовки специалистов среднего звена, итоговые значения и величина составляющих базовых нормативов затрат по государственным услугам по стоимостным группам профессий   
и специальностей, отраслевые корректирующие коэффициенты и порядок их применения, 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».

# Раздел 7. Формирование оценочных материалов для проведения государственной итоговой аттестации

7.1. Государственная итоговая аттестация (далее – ГИА) является обязательной   
для образовательной организации СПО. Она проводится по завершении всего курса обучения по направлению подготовки. В ходе ГИА оценивается степень соответствия сформированных компетенций выпускников требованиям ФГОС СПО.

7.2. Выпускники, освоившие программы подготовки специалистов среднего звена, сдают ГИА в форме демонстрационного экзамена и защиты дипломного проекта (работы).

Требования к содержанию, объему и структуре дипломного проекта (работы) образовательная организация определяет самостоятельно с учетомОП-П.

Государственная итоговая аттестация завершается присвоением квалификации специалиста среднего звена:«Специалист по туризму и гостеприимству».

7.3. Для государственной итоговой аттестации образовательной организацией разрабатывается программа государственной итоговой аттестации и оценочные материалы.

7.4. Примерное содержание ГИА включает структуру оценочных материалов, комплекс требований и рекомендаций для проведения демонстрационного экзамена профильного уровня, организацию и проведение защиты дипломной работы (дипломного проекта).

1. [↑](#footnote-ref-0)
2. [↑](#footnote-ref-1)