



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная
организация «Многопрофильная Академия непрерывного образования»
АНПОО «МАНО»
Колледж

ПРИНЯТО

Решением Педагогического совета

АНПОО «МАНО»

Протокол № 01-01/23

от 14.11.2023 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор АНПОО «МАНО»

В.И. Гам

14 ноября 20 23 г.

Аннотации к рабочим программам дисциплин и профессиональных модулей
по программе профессиональной подготовки по профессии рабочего
«Официант»

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

«Иностранный язык в профессиональной деятельности»

1. Область применения программы

Учебная дисциплина «Иностранный язык в профессиональной деятельности» является обязательной частью профессиональной программы обучения по профессии «Официант (16399)».

2. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

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

понимать тексты на базовые профессиональные темы;

участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;

строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

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.

3. Количество часов на освоение программы дисциплины (из рабочего плана):

максимальной учебной нагрузки обучающегося 91 час, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 4 часа;

самостоятельной работы обучающегося 96 часов.

Промежуточная аттестация 1 час.

4. Тематический план учебной дисциплины

Особенности английского произношения. Туризм. Профессии в туризме. Правила чтения. Стратегия туристического бизнеса. Семья. Английский язык в современном обществе. Страны и большие города. Моя будущая профессия. В отеле. Путешествия. Компании и их структура. Окружающая среда. Деловая переписка. Деловая встреча. Ведение телефонных переговоров.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ **«Безопасность жизнедеятельности»**

1. Область применения программы

Учебная дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» является обязательной частью профессиональной программы обучения по профессии «*Официант (16399)*».

2. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

уметь:

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

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

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

владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы; оказывать первую помощь пострадавшим;

знать:

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

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

основы военной службы и обороны государства;

задачи и основные мероприятия гражданской обороны;

способы защиты населения от оружия массового поражения;

меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на неё в добровольном порядке;

основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО; область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы;

порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.

3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 68 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 8 часов;

самостоятельной работы обучающегося 59 часов;

промежуточная аттестация 1 час.

4. Тематический план учебной дисциплины

Чрезвычайные ситуации мирного и военного времени. Организация защиты населения и территорий в условиях чрезвычайных ситуаций. Устойчивость объектов экономики в условиях чрезвычайных ситуаций. Основы военной безопасности Российской Федерации. Вооруженные Силы Российской Федерации. Воинская обязанность в Российской Федерации. Символы воинской чести. Боевые традиции Вооруженных Сил России.

Организационные и правовые основы военной службы в Российской Федерации. Общие правила оказания первой помощи. Профилактика инфекционных заболеваний. Обеспечение здорового образа жизни.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

«Физическая культура»

1. Область применения программы

Учебная дисциплина «Физическая культура» является обязательной частью профессиональной программы обучения по профессии «*Официант (16399)*».

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована преподавателями СПО для осуществления профессиональной подготовки специалистов среднего звена.

2. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

уметь:

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.

знать:

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.

3. Количество часов на освоение программы дисциплины (из рабочего плана):

Максимальная учебная нагрузка обучающегося - 40 часов, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 4 часа;

самостоятельная работа обучающегося - 35 часов;

промежуточная аттестация 1 час.

4. Тематический план учебной дисциплины:

Социально-биологические основы физической культуры. Кроссовая подготовка. Общеразвивающие упражнения. Гимнастика с основами акробатики.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ **«Основы финансовой грамотности»**

1. Область применения программы

Учебная дисциплина «Основы финансовой грамотности» является обязательной частью профессиональной программы обучения по профессии «*Официант (16399)*».

2. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

применять знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях, профессиональной деятельности и организации предпринимательской деятельности, для планирования и развития собственного профессионального и личностного развития; составлять семейный бюджет и разрабатывать финансовый план, рассчитывать сроки осуществления финансовых планов.

- производить оплату с применением различных видов платежных средств.

определять выгодность использования различных продуктов банков для различных целей.

-выбирать продукты страхования;

оформлять налоговую декларацию;

оформлять документы для получения налогового вычета, рассчитывать его размер.

нормативные основания по защите прав потребителей;

выявлять и пресекать случаи мошенничества на финансовом рынке.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

структуры семейного бюджета и экономики семьи

банковской системы и предлагаемых ею продуктов: кредит и депозит, инвестирование.

расчетно-кассовых операций, дистанционных форм банковского обслуживания.

виды платежных средств.

страхование и его виды.

налоги (понятие, виды налогов, налоговые вычеты, налоговая декларация).

правовые нормы для защиты прав потребителей финансовых услуг.

признаки мошенничества на финансовом рынке в отношении физических лиц.

основы предпринимательства.

3. Количество часов на освоение программы дисциплины (из рабочего плана):

максимальной учебной нагрузки обучающегося 36 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 4 часа;

самостоятельной работы обучающегося 31 час;

промежуточная аттестация 1 час.

4. Тематический план учебной дисциплины

Основы личного финансового планирования. Банки, банковские операции. Кредит и его виды. Фондовый рынок. Виды ценных бумаг. Налоги. Налогообложение физических лиц. Риски потери денег и имущества. Страхование. Пенсионное страхование в РФ.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

«Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве»

1. Область применения программы

Учебная дисциплина «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью профессиональной программы обучения по профессии «Официант (16399)».

2. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:
основных понятий автоматизированной обработки информации;
общего состава и структуры персональных компьютеров и вычислительных систем;
базовых системных программных продуктов в области профессиональной деятельности;
состава, функций и возможностей использования информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
методов и средств сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
основных методов и приемов обеспечения информационной безопасности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:
пользоваться современными средствами связи и оргтехникой; обрабатывать текстовую и табличную информацию;
использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах;
использовать в

профессиональной деятельности различные виды программного обеспечения, применять компьютерные и телекоммуникационные средства; обеспечивать информационную безопасность; применять антивирусные средства защиты информации; осуществлять поиск необходимой информации.

3. Количество часов на освоение программы дисциплины (из рабочего плана):

максимальной учебной нагрузки обучающегося **84** часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **8** часов;

самостоятельной работы обучающегося **72** часа;

промежуточная аттестация 4 часа.

4. Тематический план учебной дисциплины

Устройство ПК. Программное обеспечение ПК. Классификация программного обеспечения. Операционные системы, виды операционных систем и их основные характеристики, и функции. Информационные и коммуникационные технологии. Технология обработки текстовой информации. Технология обработки графической информации. Компьютерные презентации. Технологии обработки числовой информации в профессиональной деятельности. Пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности. Компьютерные сети, сеть Интернет. Основы информационной и технической компьютерной безопасности.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

«Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела»

1. Область применения программы

Учебная дисциплина «Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела» является обязательной частью профессиональной программы обучения по профессии «*Официант (16399)*».

2. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен:

уметь:

определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения; планировать и прогнозировать продажи; выстраивать систему стимулирования работников; управлять материально-производственными запасами; применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; применять знание особенностей продаж туроператорских и турагентских услуг; применять знание особенностей продаж экскурсионных услуг; применять знание особенностей продаж услуг предприятия питания; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг; выстраивать систему стимулирования работников предприятия туризма и гостеприимства; рассчитывать нормативы работы горничных; применять методы максимизации доходов; анализировать результаты деятельности структурных подразделений; применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений; вести необходимую, бухгалтерскую отчетность, заполнять первичные документы, составлять график документооборота; вести учёт выручки от услуг, отражать выручку от внереализационных доходов; разработать план самообразования.

знать:

виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения предприятия туризма и гостеприимства; методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда. тарифные планы и тарифную политику предприятия туризма и гостеприимства; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; особенности продаж туроператорских и турагентских услуг; особенности продаж экскурсионных услуг; особенности продаж услуг предприятия питания; номенклатуру основных и дополнительных услуг; принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда принципы управления материально-производственными запасами принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда методы и формы оплаты труда видов. виды и формы стимулирования труда. принципы управления материально-производственными запасами содержание эксплуатационной программы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена, номерной фонд, принципы ценообразования и подходы к ценообразованию

методы управления доходами;
методы определения эффективности работы структурных подразделений
основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;
виды отчетности по продажам;
учет и порядок ведения кассовых операций;
формы безналичных расчетов;
методику экономического самообразования. содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета предприятия.
показатели профессионального и личного развития
нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов. причины конфликтных ситуаций в хозяйственно-финансовой сфере и способы их разрешения.
специфику различных функциональных–смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере. средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансовой содержания.
хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.

3. Количество часов на освоение программы дисциплины (из рабочего плана):

максимальной учебной нагрузки обучающегося 84 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 8 часов;
самостоятельной работы обучающегося 72 часа;
промежуточная аттестация – 4 часа.

4. Тематический план учебной дисциплины

Отраслевые особенности сферы туризма и гостеприимства. Экономические основы организации предприятий сферы туризма и гостеприимства. Экономические основы функционирования предприятий сферы туризма и гостеприимства. Экономические ресурсы предприятий сфер туризма и гостеприимства. Трудовые ресурсы предприятий сфер туризма и гостеприимства. Издержки предприятий сфер туризма и гостеприимства. Цены и ценовая политика на предприятии сферы туризма и гостеприимства. Показатели эффективности функционирования предприятий туризма и гостеприимства. Управление доходами от продаж. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета. Бухгалтерский и налоговый учет доходов. Бухгалтерский и налоговый учет расходов.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

«Иностранный язык (второй)»

1. Область применения программы

Учебная дисциплина «Иностранный язык (второй)» является обязательной частью профессиональной программы обучения по профессии «*Официант (16399)*».

2. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен:

Уметь:

решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия

определять задачи поиска информации

определять необходимые источники информации

планировать процесс поиска

структурировать получаемую информацию

выделять наиболее значимое в перечне информации

оценивать практическую значимость результатов поиска

оформлять результаты поиска

определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

выстраивать траектории профессионального и личностного развития

организовывать работу коллектива и команды

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

излагать свои мысли на государственном языке

оформлять документы

применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач

использовать современное

программное обеспечение

понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на

известные темы (профессиональные и бытовые),

понимать тексты на базовые

профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые

общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной

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

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

знать:

виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении;

номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности

приемы структурирования информации

формат оформления результатов поиска информации

содержание актуальной нормативно-правовой документации

современная научная и профессиональная терминология

возможные траектории профессионального развития и самообразования

психология коллектива

психология личности

основы проектной деятельности

особенности социального и культурного контекста

правила оформления документов

современные средства и устройства информатизации

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

**3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины (из
рабочего плана):**

максимальной учебной нагрузки обучающегося **130** часов, в том числе: обязательной
аудиторной учебной нагрузки обучающегося **16** часов; самостоятельной работы
обучающегося **111** часов;
промежуточная аттестация 3 часа.

4. Тематический план учебной дисциплины

Вводный курс. Прибытие гостей. Гостиничный номер и завтрак. Корреспонденция
и телефонные разговоры. Сервис в гостинице.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

«Психология делового общения и конфликтология»

1. Область применения программы

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью профессиональной программы обучения по профессии «*Официант (16399)*».

2. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

В результате изучения учебной дисциплины «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации» обучающийся должен

уметь:

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

знать:

взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.

3. Количество часов на освоение программы дисциплины (из рабочего плана):

Максимальная учебная нагрузка обучающегося - 72 часа, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 4 часа;

самостоятельная работа обучающегося - 66 часов;

промежуточная аттестация 2 часа.

4. Тематический план учебной дисциплины

Общение – основа человеческого бытия. Общение как восприятие людьми друг друга. Общение как взаимодействие. Общение как обмен информацией. Формы делового общения и их характеристики. Конфликт: его сущность и основные характеристики. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Общие сведения об этической культуре.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ **«Менеджмент в туризме и гостеприимстве»**

1. Область применения программы

Учебная дисциплина «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является обязательной частью профессиональной программы обучения по профессии «*Официант (16399)*».

2. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины: **В результате изучения дисциплины студент должен:**

уметь:

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

формировать организационные структуры управления;

учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве;

знать:

сущность и характерные черты современного менеджмента;

внешнюю и внутреннюю среду организации;

цикл менеджмента;

процесс и методику принятия и реализации управленческих решений;

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

систему методов управления;

стили управления, коммуникации, деловое и управленческое общение;

особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве

3. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 84 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 8 часов;

самостоятельной работы обучающегося 72 часа;

промежуточная аттестация 4 часа.

4. Тематический план учебной дисциплины

Особенности туризма и гостеприимства как объекта управления. Система и структура управления туризмом и гостеприимством. Функции, принципы и методы менеджмента в туризме и гостеприимстве. Эффективность менеджмента туризма и гостеприимства. Планирование как функция менеджмента. Организация как функция менеджмента. Мотивация как функция менеджмента. Контроль как функция менеджмента. Информация и коммуникации в менеджменте. Управленческие решения. Понятие и стили руководства. Власть и лидерство. Основы управления персоналом. Самоменеджмент. Деловое общение и организационная культура. Управление конфликтами и стрессами.

АННОТАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной программы обучения по профессии рабочего «Официант».

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной программы:

Программа по профессиональному модулю ПМ 01. Предоставление турагентских услуг входит в профессиональный цикл и содержит

Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства,

Изучение основ делопроизводства,

Соблюдение норм этики делового общения,

Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

УП.01.01 Учебная практика,

ПП.01.01 Производственная практика.

3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

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

иметь практический опыт:

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

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

использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

уметь:

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

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

– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;

- основы трудового законодательства Российской Федерации;

- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;

- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;

- оказывать первую помощь;

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

- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;

- программное обеспечение деятельности туристских организаций;

- этику делового общения;

- основы делопроизводства..

4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля (из рабочего плана):

всего –384 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 312 часов, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 32 часа;
самостоятельной работы обучающегося – 273 часа;
промежуточная аттестация – 7 часов;
учебной практики – 36 часов;
производственной практики – 36 часов

5. Тематический план учебной дисциплины

Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства. Делопроизводства и общие нормы оформления документов. Основные виды управленческих документов. Организация работы с документами. Использование современной техники при работе с документацией. Системы электронного документооборота. Общие сведения об этической культуре. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке. Моральные нормы и нравственные требования. Психология делового общения и коммуникации. Профессиональная этика. Правила поведения работников при обслуживании клиентов. Имидж персонала. Деловое общение. Производственный конфликт. Способы и правила его разрешения. Ценообразование и ценовая политика. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги. Тарифы транспортных услуг. Правила организации обслуживания туристов в гостиницах. Потребительский рынок и покупательское поведение потребителей. Социальная ответственность и этика. Управление конфликтами, изменениями, стрессами. Личные продажи в туризме. Профессиональные продажи в туризме .

АННОТАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной программы обучения по профессии рабочего «Официант».

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной программы:
Программа по профессиональному модулю ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов содержит:
Предоставление туроператорских услуг,
Предоставление турагентских услуг,
Координация качества выполнения турагентских услуг

3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

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

иметь практический опыт:

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

уметь:

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

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- системы бронирования услуг;

- организацию работы с запросами туристов;
 - требования к оформлению и учету заказов;
 - порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;
 - виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
 - программное обеспечение деятельности туристских организаций;
 - этику делового общения;
 - основы делопроизводства;
 - правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины (из рабочего плана):

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 246 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 12 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 231 час;

промежуточная аттестация – 3 часа;

5. Тематический план учебной дисциплины

Основы туроператорской деятельности. Туроператоры и турагенты. Федеральный Закон о туризме. Поставщики услуг. Договорно-правовые документы. Правовые основы туристской деятельности. Технология разработки туристского продукта. Оформление и обработка заказов клиентов. Турпланирование и турпроектирование. Этапы создания турфирмы. Турпланирование. Использование информационных ресурсов в туроперейтинге. Инвентаризация ресурсов. Трудовые ресурсы. Проблема квалифицированных кадров. Основы турагентской деятельности. Туристские формальности. Коммуникационные технологии в туризме. Туристские регионы мира. Европа. Туристские регионы мира. Америка. Туристские регионы мира. Азиатско-Тихоокеанский регион. Организация контроля качества обслуживания на предприятии. Оценка качества обслуживания на предприятии. Технология организации работы структурного подразделения компании.

АННОТАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 Предоставление экскурсионных услуг

1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной программы обучения по профессии рабочего «Официант».

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной программы:
Программа по профессиональному модулю ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг содержит:

Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг,
Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг,
Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма),
Учебная практика,
Производственная практика.

3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

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

иметь практический опыт:

- Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги
- Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии
- Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами
- Поддержания контактов с туристскими информационными центрами
- Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги
- Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги
- Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги
- Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги
- Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания
- Отбора и изучения экскурсионных объектов
- 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
- Обезда (обхода) маршрута экскурсии
- Оформления экскурсионной документации
- 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 информирования 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 погодных-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 лошастью
 - 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

уметь:

- Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг
- Принимать заказы на экскурсионные услуги
- Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги
- Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения
- 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)
- 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 с 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.

знать:

- 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.

4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины (из рабочего плана):

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 216 часов, включая:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 24 часа;
самостоятельной работы обучающегося – 186 часов;
промежуточная аттестация – 6 часов;
учебной практики – 36 часов;
производственной практики – 36 часов.

5. Тематический план учебной дисциплины

Обработка заказов: основные этапы и пути совершенствования. Технология разработки экскурсий. Оформление и обработка заказов клиентов. Профессиональное мастерство экскурсовода. Великие музеи современности. Организация контроля качества обслуживания. Сущность экскурсии. Оценка качества обслуживания. Методика проведения экскурсий. Организация экскурсионной деятельности. Организация, подготовка и проведение похода. Топографическая подготовка туриста. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов. Особенности различных видов туризма. Безопасность туристов на маршруте. Обслуживание туристов воздушным транспортом. Обслуживание туристов железнодорожным транспортом. Обслуживание туристов автомобильным транспортом. Обслуживание туристов водным транспортом. Правила организации обслуживания туристов в гостиницах.

АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Учебная и производственная практика

1. Область применения программы

Учебная и производственная практика являются частью основной профессиональной программы обучения по профессии рабочего «Официант».

2. Цели и задачи практики, требования к результатам освоения:

Задача практики - освоение видов профессиональной деятельности, систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессиональных модулей.

Этапы практики

Учебная практика проводится в рамках профессиональных модулей:

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства – 1 неделя;

ПМ.03 Предоставление экскурсионных услуг – 1 неделя;
итог практики - дифференцированный зачет.

Производственная практика студентов проводится в рамках двух профессиональных модулей (ПМ):

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства – 1 неделя;

ПМ.03 Предоставление экскурсионных услуг – 1 неделя;
итог практики - дифференцированный зачет.