

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Университет «Дубна» -
Лыткаринский промышленно-гуманитарный колледж



УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
Савельева О.Г.
« 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Специальность среднего профессионального образования

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения
очная

Город Лыткарино, 2024 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утверждённого приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 г. № 1100, зарегистрированным Министерством юстиции РФ от 24.01.2023 г. № 72111.

Авторы программы: Баркова Т.И. преподаватель [подпись]
Веденева Ч.В. преподаватель [подпись]
Ясинская Н.Н. методист [подпись]

Рабочая программа профессионального модуля утверждена на заседании методической предметной (цикловой) комиссии Сервиса и дизайна.

Протокол заседания № 11 от «04» 06 2024 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии [подпись] Костикова И.М.

СОГЛАСОВАНО

зам. директора филиала по УМР [подпись] Аникеева О.Б.

«04» 06 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора филиала по УПР [подпись] Воробьева А.А.

«04» 06 2024 г.

Представитель работодателя

ООО «Аврора Хотел Сервис»

Генеральный директор

должность, организация



подпись

Селевельчаев М.В.

Фамилия ИО

«04» 06 2024 г.

Руководитель библиотечной системы [подпись]

Романова М.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – 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	<ul style="list-style-type: none"> – 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	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего – **360** часов, в том числе:

Из них на освоение **МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства - 108** часов;

УП.01.01 Учебная практика – 72 часов

ПП.01.01 Производственная практика – 36 часов

Из них на освоение **МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства - 36** часов;

Из них на освоение **МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения - 36** часов.

Из них на освоение **МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства - 66** часов.

Форма промежуточной аттестации:

по профессиональному модулю – экзамен по модулю, 4 семестр;

по МДК.01.01 – экзамен, 4 семестр;

по МДК.01.02 – дифференцированный зачет, 3 семестр;

по МДК.01.03 – дифференцированный зачет, 3 семестр;

по МДК.01.04 – дифференцированный зачет, 3 семестр;

по учебной практике УП.01.01 - дифференцированный зачет, 4 семестр.

по производственной практике ПП.01.01 - дифференцированный зачет, 4 семестр.

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося				Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Консультации	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09. ПК 1.1, ПК 1.2. ПК 1.3., ПК.1.4	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	108	108	46	-	-	-	-	72	36
	МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	36	36	14	-	-	-	-		
	МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения	36	36	24	-	-	-	-		
	МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	66	66	36	-	-	-	-		
	Экзамен по модулю	6			-	-	-	-		

	Учебная практика	72								
	Производственная практика	36								
	Всего:	360	216	120	-	-	-	-	72	36

2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		360
МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		108
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		
Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	6
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	6
Тема 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	6
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	6
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	6
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	6
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	6

Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	6
Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	6
Практические занятия	46
Практическое занятие №1 Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4
Практическое занятие №2 Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4
Практическое занятие №3 Составление графиков выхода на работу.	4
Практическое занятие №4 Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	4
Практическое занятие № 5 Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4
Практическое занятие №6 Разработка программы формирования лояльности персонала	4
Практическое занятие №7 Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.	4
Практическое занятие №8 Оценка эффективности работы служб	4
Практическое занятие №9 Использование приемов аттракции при работе с подчиненными	4
Практическое занятие №10 Составление плана проведения совещания на примере конкретной ситуации	4
Практическое занятие №11 Составление плана проведения переговоров на примере конкретной ситуации	6
Промежуточная аттестация	6
Учебная практика Виды работ Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб; Осуществление делопроизводства и документооборота;	72

<p>Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</p>		
<p>Производственная практика Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ.</p>		36
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		36
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	
	Документ и его функции.	2
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	2
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	2
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	2
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	
	Организационные документы.	2
	Распорядительные документы.	2
	Виды информационно-справочных документов.	2
	Практические занятия	6
	Практическое занятие №1 Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	2
	Практическое занятие №2 Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	2
Практическое занятие №3 Составление и оформление номенклатуры дел	2	
Тема 2.3. Организация	Содержание	
	Понятие и принципы организации документооборота.	2

работы с документами	Порядок ведения документации.	2
	Документы по трудовым отношениям.	2
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	1
	Практические занятия	
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	8
	Практическое занятие №1 Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства	4
	Практическое занятие №2 Составление приказов, личных дел, списка работников.	2
	Практическое занятие №3 Организация документооборота	2
	Дифференцированный зачет	1
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		34
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2
	Практические занятия	4
	Практическое занятие №1 Отработка полученных теоретических знаний на практике.	4
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	
	Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства.	1
	Структура. Персонал. Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи.	2
	Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	2
	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2
	Практические занятия	20
	Практическое занятие №2 Общение с клиентами.	4
	Практическое занятие №3 Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	6
	Практическое занятие №4 Практика устной речи.	4
	Практическое занятие № 5 Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	6
		Дифференцированный зачет

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		66
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	4
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	4
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	4
	Практические занятия	22
	Практическое занятие № 1 Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	4
	Практическое занятие № 2 Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	4
	Практическое занятие № 3 Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	4
	Практическое занятие № 4 Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	4
	Практическое занятие № 5 Расчет цен на туристские услуги	4
	Практическое занятие № 6 Разработка ценовой политики туристской организации	2
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	6
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	6
	Деловое общение. Этика и этикет.	4
	Практические занятия	14
	Практическое занятие № 7 Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	2
	Практическое занятие № 8 Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	2
	Практическое занятие № 9 Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов	2
	Практическое занятие № 10 Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	2
	Практическое занятие № 11 Подготовка к обслуживанию и приему клиентов	2
	Практическое занятие № 12 Решение различных ситуаций при расчете с клиентами	2
	Практическое занятие № 13 Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет	2
		Дифференцированный зачет
Экзамен по модулю		6

При реализации профессионального модуля организуется практическая подготовка путем проведения практических (и лабораторных) занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью (120 час.), а также учебной (72 часа) и производственной практики (36 часов).

При проведении производственной практики организуется практическая подготовка путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка при изучении профессионального модуля реализуется:

- непосредственно в филиале «Лыткарино» государственного университета «Дубна» (практические (и лабораторные) занятия, учебная практика);
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы (профильная организация), на основании договора, заключаемого между образовательной организацией и профильной организацией (производственная практика).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

В рамках смешанного обучения при изучении модуля используется электронное обучение, дистанционные образовательные технологии.

Используются электронные образовательные ресурсы платформ:

Moodle - адрес в сети «Интернет»: <https://lpgk-online.ru/>;

Discord - адрес в сети «Интернет»: <https://discord.com/>.

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

Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин

Аудиторная мебель: комплект мебели для организации рабочего места преподавателя и организации рабочих мест обучающихся. Доска 3-х секционная.

Персональный компьютер преподавателя с лицензионным программным обеспечением, оборудование для подключения к сети «Интернет». Экран для демонстрации видеоматериалов и презентаций. Телевизор. Колонки. Часы.

Шкафы для хранения наглядных пособий, раздаточного материала.

Электронный комплект учебно-методической документации

Кабинет «Экономики и менеджмента»

Аудиторная мебель: комплект мебели для организации рабочего места преподавателя и организации рабочих мест обучающихся, доска 3-х секционная.

Ноутбук преподавателя с лицензионным программным обеспечением, оборудование для подключения к сети «Интернет». Проектор. Экран для демонстрации видеоматериалов. Звуковая система. Принтер. МФУ. Калькуляторы. Секционные шкафы для размещения и хранения средств обучения. Открытые стеллажи. Открытая стойка. Перекидная система. Часы. Наглядные стенды. Корзина для мусора.

Электронный комплект учебно-методической документации

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд колледжа имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основные электронные издания

1. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540622> (дата обращения: 27.03.2024).
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537182> (дата обращения: 23.07.2024).
3. Скабеева, Л. И., Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм») : учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Москва : КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-11920-4. — URL: <https://book.ru/book/950249> (дата обращения: 11.04.2024). — Текст : электронный.

4. Чередниченко, Ю. П., Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта : учебник / Ю. П. Чередниченко. — Москва : КноРус, 2024. — 186 с. — ISBN 978-5-406-12775-9. — URL: <https://book.ru/book/952904> (дата обращения: 11.04.2024). — Текст : электронный.
5. Косолапов, А. Б., Технология и организация туроператорской деятельности : учебник / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2024. — 389 с. — ISBN 978-5-406-12574-8. — URL: <https://book.ru/book/952130> (дата обращения: 11.04.2024). — Текст : электронный.
6. Анюшенкова, О. Н., Английский язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения : учебник / О. Н. Анюшенкова. — Москва : КноРус, 2024. — 250 с. — ISBN 978-5-406-12114-6. — URL: <https://book.ru/book/950449> (дата обращения: 11.04.2024). — Текст : электронный.
7. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539063> (дата обращения: 27.03.2024).
8. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 157 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08314-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538856> (дата обращения: 27.03.2024).
9. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> (дата обращения: 27.03.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Соломина, И. Ю., Контроль качества оказания туристских услуг и обслуживания туристов (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм») : учебник / И. Ю. Соломина. — Москва : КноРус, 2024. — 162 с. — ISBN 978-5-406-11527-5. — URL: <https://book.ru/book/950248> (дата обращения: 11.04.2024). — Текст : электронный.
2. Английский язык в сфере туризма и гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебник / А. И. Макарова, Т. В. Крылова, А. А. Тюфанова [и др.] ; под общ. ред. М. Р. Гозаловой. — Москва : КноРус, 2024. — 261 с. — ISBN 978-5-406-12783-4. — URL: <https://book.ru/book/952439> (дата обращения: 11.04.2024). — Текст : электронный.
3. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 374 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16657-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538144> (дата обращения: 27.03.2024).
4. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09155-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538304> (дата обращения: 27.03.2024).
5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 548 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542581> (дата обращения: 27.03.2024).

6. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540716> (дата обращения: 27.03.2024).
7. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18719-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545434> (дата обращения: 27.03.2024).

Нормативные документы

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

Электронно-библиотечные системы:

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». Форма доступа: <https://biblioclub.ru>
2. ЭБС «Лань». Форма доступа: <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС «ЮРАЙТ». Форма доступа: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «Знаниум». Форма доступа: <https://znanium.com/>
5. ЭБС «Кнорус». Форма доступа: <https://book.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	-на практических занятиях; - при выполнении работ на различных этапах
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	производственной практики; - при проведении: зачетов, экзаменов по

	Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	междисциплинарным курсам, экзамена по модулю
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы, на практических занятиях
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Применять теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по профессиональному модулю представлены в фондах оценочных средств.