

**1. Область применения программы:**

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

**2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Модуль входит в профессиональный цикл.

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

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

- координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства; осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
  - выполнения подготовительных и заключительных работ по обслуживанию клиентов;
  - использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.

**уметь:**

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

**знать:**

- законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства;
  - основы трудового законодательства российской федерации;
  - основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
  - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
  - теории мотивации персонала и его психологические особенности;
  - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
  - оказывать первую помощь;
  - виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
  - 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.

**Общие количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки 334 часа, в том числе:

практической подготовки – 60 часов

из них на освоение МДК 01.01 – 142 часа.

в том числе самостоятельная работа – 6 часов.

консультаций – 2 часа

практики, в том числе учебная – 72 часа;  
производственная – 108 часов.

Промежуточная аттестация – 12 часов.

В рабочей программе представлены:

- результаты освоения профессионального модуля;
- структура и содержание профессионального модуля;
- условия реализации программы профессионального модуля;
- контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля.

Содержание рабочей программы профессионального модуля полностью соответствует содержанию ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и обеспечивает практическую реализацию ФГОС в рамках образовательного процесса.

**1. Вид промежуточной аттестации:** экзамен по модулю.