

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.09.2023 15:46:43

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac7d4147f4153c1ffcf0ac371e335e19

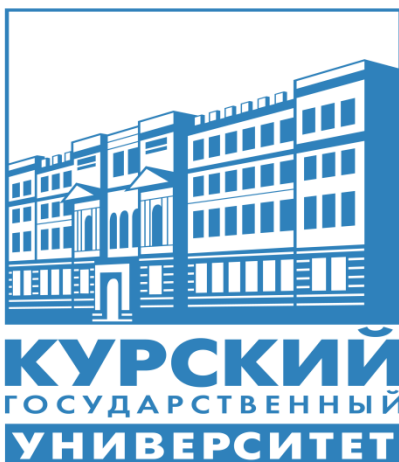
**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Курский государственный университет»**

Колледж коммерции, технологий и сервиса

УТВЕРЖДЕНО  
протокол заседания  
ученого совета от 27.02.2023 г., №8

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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



Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация – разработчик: ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

Разработчик:

Скибина О.Н. – преподаватель колледжа коммерции, технологий и сервиса ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
«ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий  
туризма и гостеприимства»**

**1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
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 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2 Перечень профессиональных компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
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:

Иметь практический опыт	– координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства; – осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
-------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов;</li> <li>– использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>– осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.</li> </ul>
уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li> <li>– владеть методикой хранения и поиска информации;</li> <li>– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li> <li>– владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;</li> <li>– собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>– формировать банки данных;</li> <li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть культурой межличностного общения.</li> </ul>
знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>– основы трудового законодательства российской федерации;</li> <li>– основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>– теории мотивации персонала и его психологические особенности;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>– оказывать первую помощь;</li> <li>– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства.</li> </ul>

## 1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 334 часа

в том числе в форме 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.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Всего	Обучение по МДК				Практики	
					В том числе				Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация.		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>92</b>	24	48	24		3		20	24
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>74</b>	12	36	12		1		14	24
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>66</b>	12	24	12		1		14	28
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>90</b>	14	34	12		1		24	32
	Промежуточная аттестация	<b>12</b>						12		
	<b>Всего:</b>	<b>334</b>	<b>62</b>	<b>142</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>72</b>	<b>108</b>

## 2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч
1	2	3
<b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>48/24</b>
<b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	<b>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.</b>	2
	<b>Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.</b>	2
	<b>Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.</b>	2
	<b>Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства. Оснащение рабочего места, необходимое оборудование.</b>	2
<b>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>40</b>
	<b>Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.</b>	2
	<b>Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.</b>	2
	<b>Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.</b>	2
	<b>Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.</b>	2
	<b>Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале.</b>	2
	<b>Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность.</b>	2
	<b>Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.</b>	2
	<b>Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.</b>	2
	<b>Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб.</b>	2
<b>Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.</b>	2	



<b>Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства.</b>	4
<b>Управление организационными структурами в гостиницах. Этапы совершенствования организационных структур управления.</b>	2
<b>Понятие должностной инструкции. Виды, цель и назначение должностных инструкций на предприятиях туризма и гостеприимства.</b>	2
<b>Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс.</b>	2
<b>Анализ теорий мотивации. Первоначальные теории мотивации. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей по А. Маслоу, теория потребностей Мак Клеlland, двухфакторная теория Ф. Герцберга.</b>	2
<b>Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива</b>	2
<b>Психология коллектива: основные понятия, особенности климата на предприятиях туризма и гостеприимства.</b>	2
<b>Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления службами предприятий туризма и гостеприимства. Документальное оформление итогов контроля. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников служб.</b>	4
<b>Практические работы</b>	<b>24</b>
Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.	4
Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.	2
Составление графиков выхода на работу.	2
Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	4
Разработка программы формирования лояльности персонала.	2
Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб.	4
Построение организационных структур управления гостиниц и гостиничных комплексов	2
Анализ мотивации и потребностей членов учебной группы	2
Семинар по теме «Анализ функций управления»	2

<p><b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b>  Составление требований к обслуживающему персоналу служб предприятий туризма и гостеприимства; Составление перечня оборудования служб предприятий туризма и гостеприимства;  Составление алгоритма работы с клиентом/гостем по телефону;  Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями; Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта;  Определение задач управления каналами продаж (сбыта);  Определение критериев оценки каналов сбыта услуг предприятий туризма и гостеприимства; Техники, повышающие эффективность телефонного разговора;  Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций;  Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.</p>	3
<p><b>Учебная практика раздела 1. Виды работ</b>  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.</p>	20
<p><b>Производственная практика раздела 1. Виды работ</b>  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>	24

<b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>36/12</b>
<b>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	<b>Документационное обеспечение управления.</b> Основные этапы и исторические аспекты развития делопроизводства. История развития	2
	<b>Документ и его функции.</b> Понятие «документ». Функции документа. Классификация документов.	2
	<b>Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.</b>	2
	<b>Требования к составлению и оформлению деловых документов.</b>	2
	<b>Классификация и структура организационно-распорядительных документов.</b>	2
	<b>Особенности документооборота на предприятиях туризма</b> Организация управления документацией на предприятиях туризма и гостиничного бизнеса.	2
	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
<b>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Организационные документы.</b>	2
	<b>Распорядительные документы.</b>	2
	<b>Виды информационно-справочных документов.</b>	2
	<b>Гражданско-правовой договор.</b> Понятие, значение, признаки гражданско-правового договора, содержание и формы договора. Виды договоров. Порядок заключения, изменения и расторжения договора. Порядок составления гражданско-правового договора.	2
	<b>Трудовой договор.</b> Понятие и признаки трудового договора. Содержание трудового договора. Виды трудового договора. Заключение трудового договора. Порядок заключения трудового договора; оформление приема на работу; испытание при приеме на работу; трудовая книжка; начало работы; изменение условий трудового договора (переводы); отстранение от работы. Прекращение трудового договора. Общие основания прекращения трудового договора; расторжение трудового договора по инициативе работника; расторжение трудового договора по инициативе работодателя; иные основания прекращения трудового договора	4
	<b>Практические работы</b>	<b>6</b>
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	2
	Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	2
	Составление договоров гражданско-правового характера.	2
	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
<b>Тема 2.3. Организация работы с документами</b>	<b>Понятие и принципы организации документооборота.</b> Движение документов на предприятии.	2
	<b>Прием и обработка входящих документов.</b>	2
	<b>Работа с исходящими документами.</b> Рассмотрение документов руководством (резолуция).	2

	<b>Порядок ведения документации.</b> Основные принципы организации документооборота.	2
	<b>Документы по трудовым отношениям.</b> Последовательность оформления и состав документов по приему на работу.	2
	<b>Деловая речь и ее грамматические особенности.</b> Деловой этикет. Грамматические особенности письменной деловой речи.	2
	<b>Практические работы</b>	<b>6</b>
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	2
	Составление приказов, личных дел, списка работников.	2
	Подготовка дел к архивному хранению. Оформление документов на персональном компьютере.	2
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</b>		
Составление документации служб предприятий туризма и гостеприимства; Составление графика документооборота; Отработка правил документооборота; Порядок ведения документации; Анализ процесса документооборота в службах предприятий туризма и гостеприимства.		1
<b>Учебная практика раздела 2</b>		
<b>Виды работ</b> Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.		14
<b>Производственная практика раздела 2</b>		
<b>Виды работ</b> Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		24

<b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>24/12</b>
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	<b>Понятие: этика и мораль. Категории этики.</b> Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	4
	<b>Деловой этикет в профессиональной деятельности.</b> Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	4
	<b>Практические работы</b>	<b>4</b>
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	2
	Решение ситуационных задач	2
<b>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями</b>	<b>Содержание</b>	<b>16</b>
	<b>Деловое общение.</b> Функции делового общения. Виды и формы коммуникации в деловой среде.	4
	<b>Деловое общение.</b> Правила эффективного делового общения.	2
	<b>Этика и этикет.</b> Культура общения.	2
	<b>Службы предприятий туризма и гостеприимства.</b> Структура. Персонал.	4
	<b>Организация рабочего места и рабочего дня</b> на предприятиях туризма и гостеприимства.	2
	<b>Деловой этикет: сущность, принципы и функции этикета.</b> Социальные основы делового общения.	2
	<b>Практические работы</b>	<b>8</b>
	Решение ситуационных задач касаясь общения с клиентами.	2
	Отработка процессов ведения персонала, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	2
Составление алгоритма правильного общения между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	4	
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3</b> Закрепление теоретических знаний об этике; Отработка навыков делового общения; Отработка навыков составления диалогов между сотрудниками; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		1
<b>Учебная практика раздела 3</b> <b>Виды работ</b> Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства; Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.		14

<b>Производственная практика раздела 3</b>		28
<b>Виды работ</b> Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		
<b>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>34/12</b>
<b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>	<b>22</b>
	<b>Ценообразование: расчет цены услуг.</b> Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2
	<b>Цена и тариф управление доходами (revenue management).</b> Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
	<b>Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).</b> Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
	<b>Зависимость цены от спроса.</b> Основные виды ценовой стратегии.	2
	<b>Условия общего изменения спроса и предложения.</b> Методы построения уравнений спроса и предложения.	2
	<b>Основные теоретические концепции цены.</b> Теория трудовой стоимости. Теория факторов производства. Теория предельной полезности. Теория спроса и предложения. Эволюция теории цены.	4
	<b>Виды и функции цен.</b> Система цен в экономике, принципы дифференциации цен. Функции цены. Состав и структура цены турпродуктов.	2
	<b>Политика цен жизненного цикла товара.</b> Политика цен на новые турпродукты. Тактические аспекты ценовой политики.	2
	<b>Особенности ценообразования в туризме.</b> Факторы и методы ценообразования в деятельности туроператоров.	2
	<b>Анализ совокупных затрат на производство и реализацию туристского продукта.</b> Затраты материальных, трудовых и финансовых ресурсов на производство турпродукта.	2
	<b>Практические работы</b>	<b>8</b>
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2
	Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	2
Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2	
Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2	
<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>	<b>12</b>
	<b>Понятие обслуживания клиентов.</b> Основные стандарты обслуживания клиентов.	4
	<b>Обслуживание клиентов: правила и стандарты.</b> Порядок действий.	2
	<b>Цели и задачи обслуживания.</b> Основные правила и нормы.	2

	Деловое общение. Этика и этикет.	2
	Цена турпродукта при различных условиях оплаты.	2
	<b>Практические работы</b>	<b>4</b>
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	2
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	2
<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 4</b>		
Составление программы лояльности клиентов; Подготовить аналитическую справку о перспективах развития туристских услуг; Составление ценника услуг, с учетом скидок; Составление списка факторов, влияющих на ценообразование в соответствующей службе предприятий туризма и гостеприимства; Проработка конспектов занятий и учебной литературы.		1
<b>Учебная практика раздела 4</b>		
<b>Виды работ</b> 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.		24
<b>Производственная практика раздела 4</b>		
<b>Виды работ</b> Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.		32
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>12</b>
<b>Всего</b>		<b>334</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

**Кабинеты:**

- информационных технологий в профессиональной деятельности;
- безопасности жизнедеятельности;
- менеджмента и управления персоналом;
- основ маркетинга;
- правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
- экономики и бухгалтерского учета.

**оснащенных оборудованием:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам;

**техническими средствами:**

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- экран, проектор, магнитная доска;
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной рабочей программы по специальности.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

1. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 428 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11014-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

2. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 126 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08211-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472842>

3. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 462 с. —



(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04604-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

4. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

5. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

6. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

7. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476139>

8. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475817>

9. Сушинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сушинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 157 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08314-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

10. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 273 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14059-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477247>

11. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 477 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03693-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477856>

12. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475811>

13. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

14. География туризма. Центральная Европа : учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09981-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474504>

15. Сушинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сушинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. —

157 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08314-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

16. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

17. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472980>

18. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471593>

19. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9854-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

20. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05022-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

21. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15076-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

22. 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, 2021. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472315>

23. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии : учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 383 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03051-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469424>

24. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 283 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13858-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469748>

25. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021).

26. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-

4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021);

27. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы : учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская ; под редакцией Т. В. Зыряновой. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 162 с. — ISBN 978-5-4488-1121-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104917>;

28. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87883>;

29. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности : учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 111 с. — ISBN 978-5-4486-0152-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/72807>;

30. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности : учебное пособие / Л. Н. Стребкова. — 2-е изд. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 132 с. — ISBN 978-5-7782-3346-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91720>;

31. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93538>;

32. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов : Профобразование, 2021. — 199 с. — ISBN 978-5-4488-1017-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/102330>;

33. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93551>

### **3.2.2. Основные электронные издания**

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

### **3.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)**

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».

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<b>ПК 1.1. Координировать работу служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
<b>ПК 1.2. Изучить основы делопроизводства</b>		

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть методикой хранения и поиска информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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 технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
<b>ПК 1.3. Соблюдать нормы этики делового общения</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
<b>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть основами профессиональной этики и речевой культуры	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике





