

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Лесняк Елена Николаевна

Должность: Директор **АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ**

Дата подписания: 12.03.2025 10:40:18 **ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ**

Уникальный программный ключ:

«АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

4f8763c0f69fcc0b76a554a96bba130b42854b57503309a6b8cc637f77303946

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования

по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**
(код) (наименование специальности/профессии)

**ПМ. 01. Организация и контроль текущей деятельности
служб предприятий туризма и гостеприимства**
(Наименование модуля)

МДК. 01.01 Координация работы служб предприятий туризма гостеприимства

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

МДК. 01.03 Соблюдение норм этики делового общения

МДК. 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставление услуг туризма и гостеприимства

Кафедра разработчик

Финансово-экономических дисциплин
Технологии торговли и общественного питания

Год набора

2023, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	27

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.

Личностные результаты воспитания

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела

ЛР 14 Гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению.

ЛР 15 Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.

ЛР 16 Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством.

ЛР 18 Мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты(условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики

ЛР 20 Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

владеть навыками:

– производить координацию работы сотрудников с 111 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.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы профессионального модуля:

	ПМ.01	МДК01.01	МДК01.02	МДК01.03	МДК01.04
Объем образовательной программы, в том числе:	402	66	64	38	82
обязательной учебной нагрузки обучающегося с преподавателем	378	60	60	34	78
самостоятельная работа обучающегося	8	2	2	2	2
промежуточная аттестация	10	4	2	2	2
учебной практики	72				
практики по профилю специальности	72				

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности - **Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства** в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями, а также личностными результатами (ЛР):

Код	Наименование результата обучения
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.
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 правовой и 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.
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР 14	Гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению.
ЛР 15	Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.
ЛР 16	Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством.
ЛР 18	Мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты(условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики
ЛР 20	Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Объем образовательной программы (всего)	Суммарная учебная нагрузка обучающегося во взаимодействии с преподавателем	теоретические занятия	практические занятия	Промежуточная аттестация)	Самостоятельная работа обучающегося (всего)	Консультации по учебной дисциплине
ОК 01-06, ОК8, ОК 9, ПК 1.1	Раздел 1 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	66	58	20	38	4	2	2
ОК 01-06, ОК8, ОК 9, ПК 1.2	Раздел 2 Изучение основ делопроизводства	64	58	30	28	2	2	2
ОК 01-06, ОК8, ОК 9, ПК 1.3	Раздел 3. Соблюдение норм этики делового общения	38	32	10	22	2	2	2
ОК 01-06, ОК8, ОК 9, ПК 1.4	Раздел 4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставление услуг туризма и гостеприимства	82	76	32	44	2	2	2
	Учебная практика	72						
	Производственная практика	72						
	Экзамен по модулю	8						
	Всего	402						

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	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства				
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	4		
	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	2	2,3	ОК 01-05, 07,09 ПК 1.1 ЛР 13-16,18,20
	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	2	2,3	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	16		
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: 2понятие, сущность, цель, задачи, функции Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2		ОК 01-05, 07,09 ПК 1.1 ЛР 13-16,18,20
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в	2		

	материальных ресурсах и персонале		
	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	2	
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2	
	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	2	
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2	
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	2	
	Практические занятия	38	
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4	
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	6	
	Составление графиков выхода на работу.	6	
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	8	
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	6	

	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	8		
Учебная практика МДК 01.01	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.			
Производственная практика МДК 01.01	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.			
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства				
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание учебного материала	8	2,3	ОК 01-05, 07,09 ПК 1.2 ЛР 13-16,18,20
	Документ и его функции.			
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.			
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.			
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.			
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание учебного материала	10		ОК 01-05, 07,09 ПК 1.2 ЛР 13-16,18,20
	Организационные документы. Распорядительные документы. 8 Виды информационно-справочных документов.		2,3	
	Организационные документы. Распорядительные документы. 8 Виды информационно-справочных документов.			
	Организационные документы. Распорядительные документы. 8 Виды информационно-справочных документов.			
	Практические занятия	12		

	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)		3	
	Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)			
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание учебного материала	12	2,3	ОК 01-05, 07,09 ПК 1.2 ЛР 13-16,18,20
	Понятие и принципы организации документооборота			
	Порядок ведения документации.			
	Документы по трудовым отношениям.			
	Деловая речь и ее грамматические особенности.			
	Практические занятия	16	3	
Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.				
Составление приказов, личных дел, списка работников				
Учебная практика по МДК 01.02	Виды работ: Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов			
Производственная практика по МДК 01.02	Виды работ: 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.			
МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения				
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	4		ПК 1.3. ОК 01 – 05; ОК 07; ОК 09 ЛР 13-16,18,20
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2		
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового	2		

	этикета и этики деловых отношений			
	Практические занятия	4	3	
	№1. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2		
	№2. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2		
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями	Содержание учебного материала	6	2,3	ПК 1.3. ОК 01 – 05; ОК 07; ОК 09 ЛР 13-16,18,20
	Деловое общение. Этика и этикет.	2		
	Правила приветствия и представления в деловой сфере. Визитная карточка в деловой сфере.	2		
	Основные требования профессионального этикета к рабочему месту и служебному помещению. Одежда и внешний вид делового человека. Этика деловых отношений мужчины и женщины Письменное деловое общение Нормы делового этикета для выставок и ярмарок Деловые приемы Презентация и нормы делового этикета Этика делового телефонного разговора Этика делового красноречия	2		
	Практические занятия	18		
	№3. Правила делового этикета приветствия. Представление и титулирование в деловой сфере. Современная процедура приветствия, представления и титулирования. История визитной карточки.	2		
	№4. Организация рабочего места в служебном помещении. Требования делового этикета к кабинету руководителя. Рабочее место сотрудника фирмы. Практическое задание: подготовиться к конкурсу «Мой офис».	2		
	№5. Внешний вид и одежда как одни из элементов формирования имиджа делового человека. Основные требования к одежде делового мужчины. Особенности женской деловой одежды. Одежда сотрудников для деловых приемов. Практические задания: подготовить презентацию по теме.	2		
	№6. Психологические особенности сотрудников разного пола в повседневной служебной деятельности. Ориентированность мужчин и женщин при формировании деловых отношений. Роль мужчин и женщин в возникновении конфликтов в коллективе. Практические задания:	2		

	подготовить ролевые ситуации.			
	№7. Формы письменного делового общения. Виды письменного делового общения. Рекомендации к письменному общению. Роль письменного делового общения. Практические задания: подготовить различные виды деловых писем.	2		
	№8. Виды презентации в сфере туризма. Подготовка презентации и технология проведения. Требования для фирмы – организатора презентации. Рекомендации участникам презентации. Практические задания: подготовить разные виды презентаций.	2		
	№9. Нормы делового этикета в телефонном разговоре. Методы достижения результативности телефонного делового разговора. Мобильный деловой этикет. Особенности телефонного делового разговора в туристской сфере. Практические задания: подготовить ролевые ситуации.	2		
	№10. Этические требования к публичным выступлениям. Этические нормы ведения деловой беседы. Формы речевого общения в деловой сфере.	2		
	№11. Культура речевого воздействия в туристской сфере. Практические задания: выбрать любую форму и подготовить краткое содержание выступления	2		
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства				
	Содержание учебного материала	12		
Тема 4.1 Ценообразование и ценовая политика	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	4	2,3	ПК 1.4. ОК 01 – 05; ОК 07; ОК 09 ЛР 13-16,18,20
	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	28		
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	6	3	
	Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	8		
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	8		

	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	6		
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание учебного материала	20	2,3	ПК 1.4. ОК 01 – 05; ОК 07; ОК 09 ЛР 13-16,18,20
	Понятие обслуживания клиентов.	4		
	Основные стандарты обслуживания клиентов.	4		
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты.	4		
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий.	4		
	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.			
	Деловое общение. Этика и этикет.	4		
	Практические занятия	16		
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	8		
Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	8			
Учебная практика МДК 01.04	Виды работ 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.			ПК 1.4. ОК 01 – 05; ОК 07; ОК 09 ЛР 13-16,18,20
Производственная практика МДК 01.04	Виды работ 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.			ПК 1.4. ОК 01 – 05; ОК 07; ОК 09 ЛР 13-16,18,20

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие кабинетов:

«Информационных технологий в профессиональной деятельности»;

«Менеджмента и управления персоналом»;

«Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»

Технические средства обучения:

компьютеры, принтер, проектор, интерактивная доска и мультимедийный проектор.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику (по профилю специальности).

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, 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>
2. 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 образ
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 429 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17448-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538277>
4. 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>
5. 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, 2024. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540743>
6. 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>
7. 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>
 8. 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 978-5-5

Дополнительные источники:

1. 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>
2. 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>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

При освоении данного профессионального модуля каждый обучающийся должен быть обеспечен комплектом библиотечного фонда, включающим учебную литературу, профессиональные журналы, справочной информационно-правовой системой «Консультант Плюс», профессиональными компьютерными программами

Реализация основной образовательной программы обеспечивается доступом каждого обучающегося к базам данных и библиотечным фондам, сформированного по полному перечню дисциплин основной образовательной программы. Во время самостоятельной подготовки, обучающиеся должны быть обеспечены доступом к сети Интернет.

Для выполнения практических заданий необходимо наличие персональных компьютеров.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по профессиональному модулю и осуществляющих руководство практикой: образовательный процесс должен обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Преподаватели должны уметь осуществлять практический показ всех осваиваемых действий и умений.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только формирование профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Код и наименование профессиональных 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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 Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции, личностные результаты)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
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 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	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата,	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	

принципы бережливого производства, 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	