

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КАМЧАТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСА»

АДАптированная РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

МДК 01.01. КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ
ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

МДК 01.02. ИЗУЧЕНИЕ ОСНОВ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

МДК 01.03. СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

МДК 01.04. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЕТОВ С КЛИЕНТАМИ ЗА
ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ УСЛУГИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

по программе подготовки специалистов среднего звена
по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство

направленность «Гостиничные услуги»

г. Петропавловск – Камчатский,
2023

Рассмотрено и одобрено
на заседании методической комиссии
преподавателей специальных дисциплин и
мастеров производственного обучения,
протокол № 8
от «11» мая 2023 г.
Председатель И.С. Щербакова

Утверждаю
Заместитель директора по учебно-
производственной работе
О.Н. Толоконникова
«11» мая 2023 г.

**Адаптированная рабочая программа профессионального модуля ПМ 01.
ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства

МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения

МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги
туризма и гостеприимства разработана на основе Федерального государственного
образовательного стандарта по специальности СПО 43.02.16 Туризм и
гостеприимство, утв. Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 №1100

Организация-разработчик:

КГПОАУ «Камчатский колледж технологии и сервиса»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА АДАПТИРОВАННОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	16
5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	21

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА АДАПТИРОВАННОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности

МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства

МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения

МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля **ПМ 01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства

МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения

МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства разработана в соответствии с особыми образовательными потребностями инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) с учетом особенностей их психофизического развития и индивидуальных возможностей на основе Методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования (утв. Департаментом государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Министерства образования и науки РФ 20 апреля 2015 г. N 06-830вн), является частью адаптированной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, направленность «Гостиничные услуги».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

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.

Освоение профессионального модуля направлено на развитие общих компетенций

Код	Общие компетенции
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 06.	Проявлять гражданско- патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно- нравственных 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 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате освоения профессионального модуля студентов должен:

Владеть навыками:	производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь:	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.

Знать:	<p>законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</p> <p>основы трудового законодательства Российской Федерации;</p> <p>основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</p> <p>теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</p> <p>оказывать первую помощь;</p> <p>цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</p> <p>ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</p> <p>программное обеспечение деятельности туристских организаций;</p> <p>этику делового общения;</p> <p>основы делопроизводства.</p>
--------	---

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов:	425
Теоретическое обучение	215
лабораторные и практические занятия	45
курсовая работа	-
<i>Практики:</i>	
учебная	78
производственная	114
Экзамен квалификационный	18

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)		
			Обязательные аудиторные учебные занятия		
			всего, часов	в т. ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т. ч., курсовая проект (работа)*, часов
1	2	3	4	5	6
ПК 1.1 ОК 01-05 ОК 09	МДК 01.01.	66	66	13	-
ПК 1.2 ОК 01-05 ОК 09	МДК 01.02	36	36	8	-
ПК 1.3 ОК 01-05 ОК 09	МДК 01.03	38	36	8	-
ПК 1.4 ОК 01-05 ОК 09	МДК 01.04	77	77	16	-
	Учебная практика	78			-
	Производственная практика	114			-
	Экзамен по модулю	18			-
	Всего:	425	215	45	0

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, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	
1	2	3	
МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства.		66	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.	<p>Содержание</p> <p>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.</p> <p>Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.</p>	<p>Уровень освоения</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>12</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства.	<p>Содержание</p> <p>Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом.</p> <p>Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.</p> <p>Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.</p> <p>Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии.</p> <p>Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.</p> <p>Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Уровень освоения</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>41</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>

	и их взаимосвязь.		
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства.	2	4
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда.	2	4
	Тематика практических занятий.		13
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	2
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	2
	Составление графиков выхода на работу.	2	2
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	2	2
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	2	1
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб.	2	2
	Основные критерии мотивации труда персонала. Решение ситуационных задач.	2	2
МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства.			36
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов.	Содержание	Уровень освоения	28
	Документ и его функции.	2	3
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	2	3
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	2	4
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	2	4
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов.	Содержание	Уровень освоения	
	Системы документации. Организационные документы. Распорядительные документы.	2	4
	Виды информационно-справочных документов.	2	4
	Документы по трудовым отношениям.	2	4
	Тематика практических занятий.		7

	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции).	2	2
	Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание).	2	2
	Составление приказов по личному составу, оформление личных дел.	2	2
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	2	1
Тема 2.3. Организация работы с документами.	Содержание	Уровень освоения	2
	Понятие и принципы организации документооборота. Организация оперативного хранения.	2	2
	Тематика практических занятий.		1
	Регистрация документов. Составление номенклатуры дел. Подготовка дел к архивному хранению.	2	1
МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения.			36
Тема. 3.1. Общие сведения об этической культуре.	Содержание	Уровень освоения	8
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2	4
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	4
	Тематика практических работ		3
	Отработка полученных теоретических знаний на практике. Решение ситуационных задач. Работа в группах.	2	3
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке.	Содержание	Уровень освоения	20
	Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2	4
	Введение лексики, закрепление в упражнениях, чтение и перевод текста.	2	4
	Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	4
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	4
	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание.	2	4
	Тематика практических работ		5

	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	3	
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	2	
МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства.			77	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика.	Содержание	Уровень освоения	35	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2	12	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2	12	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	2	11	
	Тематика практических работ			8
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2	2	
	Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	2	2	
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2	2	
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2	2	
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги.	Содержание	Уровень освоения	26	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	2	9	
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2	9	
	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2	8	
	Тематика практических работ			8
	Встреча клиентов.	2	2	
	Обслуживание клиентов.	2	2	
	Расчет клиентов.	2	2	
	Прощание с клиентами.	2	2	
Учебная практика			78	
Производственная практика			114	

Квалификационный экзамен	18
Всего	425

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля

Для реализации программы профессионального модуля должно быть предусмотрено следующее специальное помещение: Кабинет турагентской и туроператорской деятельности. Помещение кабинета должно оснащено типовым оборудованием, в том числе учебной мебелью и средствами обучения, необходимыми для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

Предусмотрено специальное помещение:

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, мультимедийный проектор, магнитная доска;
- копировальный аппарат;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- презентации по различным темам;
- компьютеры по количеству посадочных мест;

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Дурович А. П. Организация туризма: Учебное пособие / / А.П. Дурович. - Минск : РИПО, 2020. - 295 с. - ISBN 978-985-7234-10-3. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/372043/reading>
2. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С.А. Быстров. - Москва : Инфра-М, 2021. - 399 с. - ISBN 978-5-16-106642-3. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/375375/reading>
3. 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, 2023. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517928>
4. 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, 2023. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518065>

Дополнительные 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. 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>
3. 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>
4. 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>
5. 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>
6. Игнатьева И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 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>
7. 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>
8. 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>

9. 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>

10. Соболевников В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Соболевников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Соболевникова. – 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>

11. Сущинская М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 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>

12. Сущинская М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 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>

13. 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>

14. 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>

Нормативные документы

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 18 ноября 2020 года N 1853
2. ПОСТАНОВЛЕНИЕ Правительства РФ от 7 апреля 2022 года N 616 «О внесении изменений в Положение о классификации гостиниц»
3. ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями на 19 декабря 2022 года)
4. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
5. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

6. 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
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников 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.	Тестирование Самостоятельная работа Защита реферата Семинар Наблюдение за выполнением практического задания
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).	(деятельностью студента) Оценка выполнения практического задания (работы)
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.	Решение ситуационной задачи Промежуточная аттестация дифференцированный зачет,/экзамен/ (контрольная работа)
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	

	<p>для оплаты. Предоставлять счет клиентам. Принимать оплату в наличной и безналичной формах. Оформлять возврат оформленных платежей.</p>	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами.</p>	
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>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.</p>	
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p>	<p>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.</p>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p>	<p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций.</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы. Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно</p>	

<p>социального и культурного контекста.</p>	<p>строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках.</p>	

Оценка знаний, умений и навыков по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не оценивается

5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае обучения в колледже лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности психофизического развития, индивидуальные возможности и состояние здоровья таких обучающихся.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий). На аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и (или) тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечивается выпуск и использование на учебных занятиях альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы) а также обеспечивает обучающихся надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата материально-технические условия университета обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, а также пребывания в них (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов; наличие специальных кресел и других приспособлений). На аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации лицам с ограниченными возможностями здоровья, имеющим нарушения опорно-двигательного аппарата могут быть

предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

Для организации и проведения промежуточной аттестации допускается использование возможностей электронной информационно-образовательной среды колледжа.