

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«КАМЧАТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСА»**

**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,  
2024 г.

Рассмотрено и одобрено  
на заседании методической комиссии  
преподавателей специальных  
дисциплин и мастеров  
производственного обучения,  
протокол №1 от «28» августа 2024 г.  
Председатель И И.С. Щербакова

Утверждаю  
Заместитель директора по учебно-  
производственной работе  
О.Н. Толоконникова  
«28» августа 2024 г.

**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 (с  
изм. и доп.)

**Организация-разработчик:**

КГПОАУ «Камчатский колледж технологии и сервиса»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА 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

# **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА 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 на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Министерства просвещения РФ от 12.12.2022 № 1100 (с изм. и доп.), является частью образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

### **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:

<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.

Освоение профессионального модуля направлено на развитие общих компетенций

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

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

<b>Всего часов:</b>	<b>402</b>
Теоретическое обучение	200
лабораторные и практические занятия	136
<i>Практики:</i>	
учебная	96
производственная	90
Экзамен квалификационный	14

## 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. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>44</b>	-
ПК 1.2 ОК 01-05 ОК 09	МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>24</b>	-
ПК 1.3 ОК 01-05 ОК 09	МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	-
ПК 1.4 ОК 01-05 ОК 09	МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>44</b>	-
	Учебная практика	<b>96</b>			-
	Производственная практика	<b>90</b>			-
	Экзамен по модулю	<b>14</b>			-
	<b>Всего:</b>	<b>402</b>	<b>200</b>	<b>136</b>	<b>0</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, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	
1	2	3	
<b>МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства.</b>		<b>66</b>	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.	<p><b>Содержание</b></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><b>Уровень освоения</b></p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>22</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства.	<p><b>Содержание</b></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><b>Уровень освоения</b></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>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</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	2
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда.	2	2
	<b>Тематика практических занятий.</b>		<b>44</b>
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	6
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	6
	Составление графиков выхода на работу.	2	6
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	2	6
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	2	6
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб.	2	6
	Основные критерии мотивации труда персонала. Решение ситуационных задач.  <b>Тема направлена на формирование у студентов следующих предпринимательских компетенций:</b> - <b>Навыки коллективной работы и управления. - Стратегическое мышление.</b> - <b>Навыки в области маркетинга.</b> - <b>Инновативность, гибкость, готовность к изменениям.</b> - <b>Навыки для подготовки технико-экономического обоснования проекта.</b> - <b>Персональная эффективность (эффективное личное планирование задач, умение расставлять приоритеты, умение доводить начатое до конца).</b> - <b>Аналитические способности</b> - <b>Умение видеть риски и возможности.</b>	2	8
<b>МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства.</b>			<b>36</b>
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>4</b>
	Документ и его функции.	2	1
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	2	1
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	2	1

	Деловая речь и ее грамматические особенности.	2	1
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>26</b>
	Системы документации. Организационные документы. Распорядительные документы.	2	2
	Виды информационно-справочных документов.	2	2
	Документы по трудовым отношениям.	2	2
	<b>Тематика практических занятий.</b>		
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции).	2	5
	Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание).	2	5
	Составление приказов по личному составу, оформление личных дел.	2	5
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. <b>Тема направлена на формирование у студентов следующих предпринимательских компетенций: - Навыки для подготовки технико-экономического обоснования проекта.</b>	2	5
Тема 2.3. Организация работы с документами.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>6</b>
	Понятие и принципы организации документооборота. Организация оперативного хранения.	2	2
	<b>Тематика практических занятий.</b>		
	Регистрация документов. Составление номенклатуры дел. Подготовка дел к архивному хранению.	2	4
<b>МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения.</b>			<b>34</b>
Тема. 3.1. Общие сведения об этической культуре.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>10</b>
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2	1
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	1
	<b>Тематика практических работ</b>		

	Отработка полученных теоретических знаний на практике. Решение ситуационных задач. Работа в группах.	2	8
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>21</b>
	Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2	1
	Введение лексики, закрепление в упражнениях, чтение и перевод текста.	2	1
	Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	2
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	2
	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание.	2	2
	<b>Тематика практических работ</b>		<b>16</b>
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	8
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	8
<b>МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства.</b>			<b>66</b>
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>33</b>
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2	3
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2	4
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	2	4
	<b>Тематика практических работ</b>		<b>22</b>
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2	5
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	2	5
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2	6
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.  <b>Тема направлена на формирование у студентов следующих предпринимательских компетенций: - Навыки коллективной работы и управления.</b>	2	6

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Стратегическое мышление.</li> <li>- Навыки в области маркетинга.</li> <li>- Инновативность, гибкость, готовность к изменениям.</li> <li>- Персональная эффективность (эффективное личное планирование задач, умение расставлять приоритеты, умение доводить начатое до конца).</li> <li>- Аналитические способности.</li> <li>- Умение видеть риски и возможности.</li> </ul>		
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги.	<b>Содержание</b>	<b>Уровень освоения</b>	<b>33</b>
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	2	3
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2	4
	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2	4
	<b>Тематика практических работ</b>		<b>22</b>
	Встреча клиентов.	2	5
	Обслуживание клиентов.	2	5
	Расчет клиентов.	2	6
Прощание с клиентами.	2	6	
<b>Учебная практика</b>			<b>96</b>
<b>Производственная практика</b>			<b>90</b>
<b>Квалификационный экзамен</b>			<b>18</b>
<b>Всего</b>			<b>425</b>

### 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>
5. 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, 2023. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15076-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513389>

6. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517797>

7. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/523613>

8. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516222>

9. 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, 2023. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517934>

#### **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. 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>

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	<p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.</p> <p>Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.</p>	<p>Тестирование</p> <p>Самостоятельная работа</p> <p>Защита реферата</p> <p>Семинар</p> <p>Наблюдение за выполнением практического задания</p>
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).</p>	<p>(деятельностью студента)</p> <p>Оценка выполнения практического задания (работы)</p> <p>Решение ситуационной задачи</p>
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках.</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</p> <p>Владеть культурой межличностного общения.</p>	<p>Промежуточная аттестация</p> <p>дифференцированный зачет,/экзамен/ /контрольная работа)</p>
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	<p>Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги.</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг.</p> <p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами).</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты.</p> <p>Предоставлять счет клиентам.</p> <p>Принимать оплату в наличной и безналичной формах.</p> <p>Оформлять возврат оформленных платежей.</p>	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами.</p>	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации	<p>Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций.</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска</p>	

информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	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, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках.	

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