

Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Краснодарского края
«Горячключевской технологический техникум»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Приложение №__
к ООП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

г. Горячий Ключ
2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 6 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 19 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 23 |

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

| Код | Наименование общих компетенций |
|------------|--|
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 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 |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

| 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 |

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

| | |
|------------------|--|
| Владеть навыками | <ul style="list-style-type: none"> – 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 | <ul style="list-style-type: none"> – 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 | <ul style="list-style-type: none"> – 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

Всего часов – 310

Из них на освоение МДК.01.01– 66

МДК.01.02 – 36

МДК.01.03 – 34

МДК.01.04 – 66

в том числе в форме практической подготовки – 244

в том числе практики: учебная – 36

производственная – 72

Консультации - 6

Промежуточная аттестация –6.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего, час. | В т.ч. в форме практической подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | |
|---|---|-------------|--|--|-------------------------------------|------------------------|--------------------------|-----------|------------------|
| | | | | Всего | Обучение по МДК | | | Практики | |
| | | | | | В том числе | | | Учебная | Производственная |
| | | | | | Лабораторных и практических занятий | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация | | |
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> | <i>4</i> | <i>5</i> | <i>6</i> | <i>7</i> | <i>8</i> | <i>9</i> | <i>10</i> |
| ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | 114 | 80 | 66 | 44 | - | 12 | 12 | 24 |
| ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства | 66 | 54 | 36 | 24 | - | | 12 | 18 |
| ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства | 40 | 30 | 34 | 24 | - | | - | 6 |
| ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства | 102 | 80 | 66 | 44 | - | | 12 | 24 |
| | Экзамен по модулю | 12 | | | | | 12 | | |
| | Всего: | 334 | 244 | 202 | 136 | X | 24 | 36 | 72 |

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

| № п/п | Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч. |
|---|---|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | | |
| МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства | | 66/44 |
| Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | | 4 |
| Содержание учебного материала | | 4 |
| 1 | Тема 1. Службы предприятий туризма и гостеприимства 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. Службы фронт и бэк-офиса. Сертификация гостиничных услуг и международные системы категоризации гостиниц. | 2 |
| 2 | Тема 2. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, качества, требования к внешнему виду, образованию и профессиональным компетенциям. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией графика работы и рабочего места. Понятие «Контактная зона». | 2 |
| Раздел 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства | | 38/26 |
| Содержание учебного материала | | 8 |
| 3 | Тема 3. Организационные структуры управления 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. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), характеристика, преимущества и недостатки. | 2 |
| 4 | Тема 4. Организация предоставления услуги питания в гостиничных предприятиях | 2 |

| | | |
|----|---|---|
| | Услуги питания в гостинице: виды, основные требования, предъявляемые к сотрудникам. Должности сотрудников службы питания, их обязанности. Виды меню. Виды завтраков, применяемые в гостиницах. | |
| 5 | Тема 5. Организация отдыха и развлечений в предприятиях туризма и гостеприимства Виды организации досуга и отдыха. Сотрудники анимационной службы, должностные обязанности. Анимационные программы в гостиничных предприятиях. | 2 |
| 6 | Тема 6. Характеристика Бизнес-центра Необходимость, функции, персонал и услуги Бизнес-центра. Организация и обслуживание конгрессных мероприятий. Оказание транспортных услуг. Трансфер. | 2 |
| 7 | Тема 7. Обеспечение безопасности на предприятиях туризма и гостеприимства Характеристика службы безопасности в гостиничном предприятии. Задачи и обязанности сотрудников службы безопасности. Система охранной сигнализации. Тревожно-вызывная сигнализация. Система управления доступом. | 2 |
| 8 | Тема 6. Мотивация труда и лояльность персонала Мотивация труда: понятие и назначение. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. | 2 |
| 9 | Практическое занятие 1. Определение целей и разработка плана деятельности служб Определение целей и разработка плана деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства. Знакомство со штатным расписанием предприятия. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства. Распределение задач на предприятии. Пример должностной инструкции сотрудника предприятия туризма и гостеприимства. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства | 2 |
| 10 | Практическое занятие 2. Особенности обслуживания гостей в ресторане, в баре, в номере гостиницы Массовые мероприятия (банкеты) их виды и характеристика. Организация обслуживания в номерах. Этапы обслуживания. | 2 |
| 11 | Практическое занятие 3. Разновидности организации досуга и отдыха Разновидности организации досуга и отдыха в зависимости от категории и назначения гостиницы. Разработка анимационных программ. | 2 |
| 12 | Практическое занятие 4. Основные принципы построения системы безопасности Контроль систем жизнеобеспечения предприятия туризма и гостеприимства. Система телевизионного наблюдения. Система защиты информации. | 2 |
| 13 | Практическое занятие 5. Сущность и виды нормирования труда Понятие нормирования труда. Сущность и виды нормирования труда. Методика определения потребности служб в персонале | 2 |
| 14 | Практическое занятие 6. Составление графиков выхода на работу Правила внутреннего трудового распорядка на предприятиях туризма и гостеприимства. Понятие график выхода на работу. Составление графиков выхода на работу | 2 |

| | | |
|----|---|--------------|
| 15 | Практическое занятие 7. Потребности и мотивы поведения персонала Мотивационный процесс. Оработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. | 2 |
| 16 | Практическое занятие 8. Повышение мотивации к труду Повышение мотивации к труду на предприятиях туризма и гостеприимства. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду | 2 |
| 17 | Практическое занятие 9. Формирование лояльности персонала Факторы, влияющие на лояльность персонала. | 2 |
| 18 | Практическое занятие 10. Разработка программы формирования лояльности персонала Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. | 2 |
| 19 | Практическое занятие 11. Оценка эффективности работы служб Методы оценки эффективности работы служб предприятий туризма и гостеприимства. Определение эффективности работы служб. | 2 |
| 20 | Практическое занятие 12. Контроль эффективности и качества работы персонала структурного подразделения Методы контроля качества работы персонала. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. | 2 |
| 21 | Практическое занятие 13. Контрольная работа | 2 |
| | 3. Основы экскурсионной деятельности | 24/16 |
| 22 | Тема 7. Теоретические основы организации экскурсионной деятельности. Понятие и сущность экскурсии. Технология подготовки и методика проведения экскурсии. Виды экскурсий. | 2 |
| 23 | Тема 8. Законодательство по организации экскурсионной деятельности. Организация экскурсионного обслуживания. Страхование туристов. | 2 |
| 24 | Практическое занятие 14.. Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий. Сущность и необходимость организации контроля качества услуг. | 2 |
| 25 | Практическое занятие 15. Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация. Организация сопровождения туристского маршрута. Формирование технологической карты маршрута | 2 |
| 26 | Тема 11. Техника безопасности на маршруте (по видам туризма). Определение техники безопасности по каждому виду туризма. | 2 |
| 27 | Практическое занятие 16. Разработка и планирование маршрута. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов | 2 |

| | | |
|---|---|--------------|
| 28 | Практическое занятие 17. Изучение особенностей по разработке маршрута и расчёта его стоимости Изучение особенностей по разработке маршрута и расчёта его стоимости. Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг. | 2 |
| 29 | Практическое занятие 18. Музейная экскурсия и выставочная деятельность Особенности музейной экскурсии, технология проведения. Экскурсия как форма культурно-образовательной деятельности. | 2 |
| 30 | Практическое занятие 19. Городская экскурсия Особенности городской экскурсии, технология проведения. | 2 |
| 31 | Практическое занятие 20. Водная экскурсия Особенности водной экскурсии, технология проведения, виды. | 2 |
| 32 | Практическое занятие 21. Современные технологии в экскурсионной деятельности Роль экскурсовода в проведении экскурсии. Современные технологии и инновации в экскурсионной деятельности (квесты, игровые технологии, VR, аудио-гиды и др.) | 2 |
| 33 | Практическое занятие 22. Агротуризм в Краснодарском крае Анализ использования туристических ресурсов Краснодарского края для проведения экскурсий. | 2 |
| Итого | | 66 |
| 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства | | |
| МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства | | 36/24 |
| Раздел 1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов | | 4 |
| | Содержание учебного материала | 4 |
| 1 | Тема 1. Документ и его функции. Требования к составлению и оформлению Понятие делопроизводства, документа и документооборота. Функции документов. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов | 2 |
| 2 | Тема 2. Классификация и структура организационно-распорядительных документов Определение и виды организационно-распорядительных документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов. | 2 |
| Раздел 2. Основные виды управленческих документов | | 16/12 |
| | Содержание учебного материала | 4 |
| 3 | Тема 3. Организационные документы Виды управленческих документов. Понятие и виды организационных документов. Требования к оставлению и оформлению. | 2 |
| 4 | Тема 4. Распорядительные и информационно-справочные документы Определение и виды распорядительных документов. Требования к оформлению. Понятие и виды информационно-справочных документов. Особенности оформления. | 2 |

| | | |
|---|---|--------------|
| | Практические и лабораторные занятия | 12 |
| 5 | Практическое занятие 1. Составление и оформление Устава предприятия Составление и оформление организационных документов - Устав предприятия туризма и гостеприимства | 2 |
| 6 | Практическое занятие 2. Составление и оформление положения и учредительного договора Составление и оформление организационных документов – положение и учредительный договор | 2 |
| 7 | Практическое занятие 3. Составление и оформление штатного расписания и структуры предприятия Составление и оформление штатного расписания и структуры предприятия туризма и гостеприимства | 2 |
| 8 | Практическое занятие 4. Составление и оформление должностных инструкций сотрудников Составление и оформление должностных инструкций сотрудников предприятий туризма и гостеприимства | 2 |
| 9 | Практическое занятие 5. Составление и оформление постановлений, указаний и распоряжений Составление и оформление распорядительных документов - постановление, распоряжение, указание | 2 |
| 10 | Практическое занятие 6. Составление и оформление приказов Виды приказов. Составление и оформление распорядительных документов – приказы предприятия туризма и гостеприимства | 2 |
| Раздел 3. Организация работы с документами | | 18/12 |
| | Содержание учебного материала | 6 |
| 11 | Тема 5. Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации Понятие и принципы организации документооборота. Документопоток входящих и исходящих документов. Разновидности документов на предприятиях туризма и гостеприимства. Порядок ведения документации. | 2 |
| 12 | Тема 6. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь Оформление трудовых отношений на предприятиях. Виды документов по трудовым отношениям. Понятие деловой речи, ее особенности. Нормы деловой речи. Грамматические особенности деловой речи. | 2 |
| Практические и лабораторные занятия | | 12 |
| 13 | Практическое занятие 7. Деловые письма и договора на предприятиях туризма и гостеприимства Виды деловых договоров. Виды деловых писем. Примеры деловой переписки на предприятиях туризма и гостеприимства. | 2 |
| 14 | Практическое занятие 8. Правила составления коммерческих договоров и деловых писем Правила составления коммерческих договоров и деловых писем и ответов на них в сфере туризма и гостеприимства. | 2 |
| 15 | Практическое занятие 9. Составление коммерческих договоров и деловых писем Составление деловых писем и коммерческих договоров в сфере туризма и гостеприимства. | 2 |
| 16 | Практическое занятие 10. Составление приказов на предприятиях туризма и гостеприимства Виды приказов и распоряжений на предприятиях туризма и гостеприимства. Составление разных видов приказов и распоряжений. | 2 |

| | | |
|---|--|--------------|
| 17 | Практическое занятие 11. Составление трудовых договоров Составление трудовых договоров работников предприятий туризма и гостеприимства. | 2 |
| 18 | Практическое занятие 12. Составление документов по личному составу Составление личных дел, карточек, списка работников, отчетов на предприятиях туризма и гостеприимства | 2 |
| Итого | | 36 |
| 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства | | |
| МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения | | 34/24 |
| Раздел 1. Общие сведения об этической культуре | | 8/4 |
| | Содержание учебного материала | 4 |
| 1 | Тема 1. Этика и мораль. Нормы морали Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения | 2 |
| 2 | Тема 2. Деловой этикет в профессиональной деятельности Понятие делового этикета в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений | 2 |
| | Практические и лабораторные занятия | 4 |
| 3 | Практическое занятие 1. Отработка полученных теоретических знаний на практике. Отработка полученных теоретических знаний на практике. | 2 |
| 4 | Практическое занятие 2. Отработка полученных теоретических знаний на практике. Отработка полученных теоретических знаний на практике. | 2 |
| Раздел 2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке | | 26/20 |
| | Содержание учебного материала | 6 |
| 5 | Тема 3. Деловое общение. Этика и этикет Деловое общение. Этика и этикет. | 2 |
| 6 | Тема 4. Службы и персонал предприятий туризма и гостеприимства Структура, службы и персонал предприятий туризма и гостеприимства. | 2 |
| 7 | Тема 5. Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. | 2 |
| | Практические и лабораторные занятия | 20 |

| | | |
|---|---|--------------|
| 8 | Практическое занятие 3. Общение с клиентами. Ведение телефонных переговоров Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства: ведение телефонных переговоров, бронирование по телефону | 2 |
| 9 | Практическое занятие 4. Встреча и размещение гостей Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства: встреча гостей | 2 |
| 10 | Практическое занятие 5. Прием заказа на дополнительные услуги. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства: прием заказа на дополнительные услуги – тренажерный зал, бассейн, трансфер, химчистка и пр. | 2 |
| 11 | Практическое занятие 6. Информационные услуги Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства: информационные услуги – достопримечательности, экскурсионные услуги, городской транспорт, сувениры и пр. | 2 |
| 12 | Практическое занятие 7. Расчеты с гостями Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства: расчеты с гостями за время проживания, доплата, оплата дополнительных услуг. | 2 |
| 13 | Практическое занятие 8. Питание гостей Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства: обсуждение меню, бронирование столика, заказ еды в номер и пр. | 2 |
| 14 | Практическое занятие 9. Конфликтные ситуации Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства: конфликтные ситуации с гостями (плохо убранный номер, проблемы с водой и пр.) | 2 |
| 15 | Практическое занятие 10. Проводы гостей Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства: прощание и проводы гостей. | 2 |
| 16 | Практическое занятие 11. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены Практика устной речи: диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены | 2 |
| 17 | Практическое занятие 12. Диалоги по предстоящему выезду групп туристов Практика устной речи: составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства о предстоящем выезде групп туристов и пр. | 2 |
| Итого | | 34 |
| 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства | | |
| МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства | | 66/44 |
| Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика | | 34/22 |

| | | |
|----|---|-----------|
| | Содержание учебного материала | 12 |
| 1 | Тема 1.Ценообразование: основные понятия Понятие ценообразования, факторы, влияющие на цену, методы ценообразования | 2 |
| 2 | Тема 2. Методы расчета цены туристских услуг Методы расчета цены туристских услуг.Управление доходами: оптимизация цены. | 2 |
| 3 | Тема 3. Цена и тариф Цена и тариф, управление доходами (revenue management). | 2 |
| 4 | Тема 4. Варианты тарифов Варианты тарифов. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. | 2 |
| 5 | Тема 5. Базисная цена туристского продукта Цена от стойки (базисная цена, фиксированная цена, гибкий тариф). | 2 |
| 6 | Тема 6.Формирование ценовой политики предприятия туризма и гостеприимства Ценовая политика, формирование ценовой политики предприятия туризма и гостеприимства. Система скидок и надбавок. Характеристика и порядок применения скидок. Информирование потребителей о системе скидок | 2 |
| | Практические и лабораторные занятия | 22 |
| 7 | Практическое занятие 1.Факторы, влияющие на ценообразование предприятия туризма и гостеприимства Определение факторов, которые влияют на ценообразование предприятия туризма и гостеприимства на примерах предприятий г. Горячий Ключ.Исследование предпочтений потребителей. Составление графиков и диаграмм по наиболее значимым факторам | 2 |
| 8 | Практическое занятие 2. Основные методы ценообразования Методы ценообразования предприятий туризма и гостеприимства.Выбор методов ценообразования для различных предприятий туризма и гостеприимства на конкретных примерах. | 2 |
| 9 | Практическое занятие 3.Ценообразование на различных типах рынка Определение различных типов рынка для предприятий туризма и гостеприимства. Ценообразование на различных типах рынка. Рассмотрение примеров различных типов рынка Краснодарского края. | 2 |
| 10 | Практическое занятие 4.Анализ ценовой политики конкурентов Определение и методы исследования ценовой политики конкурентов. Анализ ценовой политики конкурентов на примерах предприятий г. Горячий Ключ. | 2 |
| 11 | Практическое занятие 5.Методика расчёта базисной цены туристического продукта Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг. Определение базисной цены туристического продукта. Методика расчёта. | 2 |
| 12 | Практическое занятие 6. Расчёт себестоимости и стоимости гостиничного продукта Методика расчёта себестоимости и стоимости гостиничного продукта. Выполнение расчёта себестоимости и стоимости гостиничного продукта на конкретных примерах. | 2 |

| | | |
|----|---|--------------|
| 13 | Практическое занятие 7. Системы скидок, применяемые в сфере туризма и гостеприимства Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. Оформление купонов и прочих документов по скидкам, льготам и надбавкам. | 2 |
| 14 | Практическое занятие 8. Информирование потребителей о системе цен и скидок Каналы информирования потребителей о системе цен и скидок. Размещение информации по ценам в интернете, в средствах массовой информации, на информационных ресурсах предприятия. Составление текста рекламного сообщения. | 2 |
| 15 | Практическое занятие 9. Оформление первичных документов Составление прайса цен. Составление счета на основные и дополнительные туристские услуги. | 2 |
| 16 | Практическое занятие 10. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства Определение неценовых маркетинговых решений. Исследование и особенности их применения в сфере туризма и гостеприимства. Неценовые маркетинговые решения на примере предприятий г. Горячий Ключ | 2 |
| 17 | Практическое занятие 11. Исследование ценовой политики предприятия туризма и гостеприимства Анализ ценовой политики предприятий сферы туризма и гостеприимства г. Горячий Ключ. Оформление сравнительных таблиц различных подходов к ценовой политике на примере исследуемых предприятий. | 2 |
| | Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги | 32/22 |
| | Содержание учебного материала | 10 |
| 18 | Тема 7. Понятие обслуживания клиентов Категории средств размещения. Виды услуг, предоставляемых на предприятиях туризма и гостеприимства. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Основные виды обслуживания клиентов. | 2 |
| 19 | Тема 8. Основные стандарты обслуживания клиентов Российские и международные стандарты в сфере гостеприимства. Требования к качеству предоставляемых услуг. Требования к персоналу (квалификация, личные качества, внешний вид). | 2 |
| 20 | Тема 9. Обслуживание клиентов: правила и стандарты Правила предоставления гостиничных услуг. Стандарты обслуживания клиентов. Порядок действий при обслуживании гостей. | 2 |
| 21 | Тема 10. Цели и задачи обслуживания Цели и задачи обслуживания клиентов на предприятиях туризма и гостеприимства. Основные правила и нормы обслуживания. Техника безопасности. | 2 |
| 22 | Тема 11. Деловое общение Знакомство с правилами делового общения. Этика и этикет в сфере туризма и гостеприимства. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Навыки профессионального общения. | 2 |
| | Практические и лабораторные занятия | 22 |

| | | |
|----|--|---|
| 23 | Практическое занятие 12. Технологический цикл обслуживания гостей Технологический цикл обслуживания гостей. Основные и дополнительные услуги. Виды номеров, порядок назначения номера. Встречи размещение гостей. Порядок оказания услуг трансфера. Введение и закрепление лексики. Знакомство с профессиональной программой. | 2 |
| 24 | Практическое занятие 13. Виды обслуживание клиентов на предприятиях туризма и гостеприимства Обслуживание гостей на территории туристского комплекса. Порядок предоставления услуг питания и оформление оплаты. Введение и закрепление лексики | 2 |
| 25 | Практическое занятие 14. Особенности приема и обслуживания туристических групп Встреча и обслуживание туристических групп. Порядок оформления документов. Введение и закрепление лексики. Работа с профессиональной программой. | 2 |
| 26 | Практическое занятие 15. Порядок предоставления дополнительных услуг Стандарты обслуживания гостей. Составление диалогов по предоставлению услуг бронирования, экскурсионному обслуживанию, услуг бизнес-центра, информационных и оздоровительных услуг. Введение и закрепление лексики. Оформление документов по оплате за дополнительные услуги. | 2 |
| 27 | Практическое занятие 16. Организация и предоставление услуг бытового обслуживания в гостиницах Организация бытового обслуживания в гостиницах. Порядок предоставления бытовых услуг. Порядок оформления документов и расчеты. | 2 |
| 28 | Практическое занятие 17. Порядок оформления документов при расчете клиентов Расчет клиентов за проживание, питание и дополнительные услуги. Оформление счетов. Особенности расчетов с помощью туристского ваучера. Введение и закрепление лексики. | 2 |
| 29 | Практическое занятие 18. Правила и техника безопасности при обслуживании клиентов Требования к санитарному состоянию номеров и безопасности гостиничных услуг. Изучение ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. | 2 |
| 30 | Практическое занятие 19. Решение конфликтных ситуаций в процессе обслуживания клиентов Виды конфликтных ситуаций, причины, способы решения. Введение и закрепление лексики. Отработка диалогов по решению конфликтных ситуаций. | 2 |
| 31 | Практическое занятие 20. Выписка гостей Организация и стандарт выписки клиентов. Оформление счетов при расчете за предоставленные услуги. Работа с профессиональной программой. | 2 |
| 32 | Практическое занятие 21. Особенности обслуживания и выписки туристических групп Организация и подготовка процесса обслуживания туристических групп. Выписка туристических групп. Оформление документов. | 2 |
| 33 | Практическое занятие 22. Система оценки удовлетворенности клиента Способы привлечения потенциальных клиентов. Система оценки удовлетворенности клиента. Аудит качества обслуживания. | 2 |

| | | |
|----------------------------------|--|-----------|
| Итого | | 34 |
| Учебная практика | | 36 |
| раздел 1 МДК 01.01 | | 12 |
| 1 | Службы и сотрудники предприятий туризма и гостеприимства Организация рабочего места сотрудников служб фронт и бэк-офиса. Организационные структуры управления и служб предприятий туризма и гостеприимства. Знакомство со штатным расписанием предприятия. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения. | 6 |
| 2 | Координация работы служб Координация и взаимодействие различных служб. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб. Разработка плана целей деятельности служб. Определение эффективности работы служб. | 6 |
| раздел 2 МДК 01.02 | | 12 |
| 3 | Осуществление делопроизводства и документооборота. Составление деловых документов (приказы, договора, деловые письма и пр.) | 6 |
| 4 | Составление организационных и распорядительных документов. Создание организационных, распорядительных документов и отчетов. | 6 |
| раздел 4 МДК 01.04 | | 12 |
| 5 | Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет. | 6 |
| 6 | Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы Подготовка к обслуживанию и приему клиентов. Виды конфликтных ситуаций. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами. | 6 |
| Производственная практика | | 72 |
| раздел 1 МДК 01.01 | | 24 |
| 1 | Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. Отработка навыков информирования потребителей о видах услуг, правилах безопасности и пр. | 6 |
| 2 | Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями Изучение интерфейса и порядка использования специализированных программ. Работа с профессиональными программами. | 6 |
| 3 | Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей Проведение калькуляции стоимости услуг. Оформление и расчет принятых заявок на оказание соответствующих | 6 |

| | | |
|---------------------------------|---|------------|
| | услуг. | |
| 4 | Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг Оформление счетов, внесение изменений в заказ. | 6 |
| раздел 2 МДК 01.02 | | 18 |
| 5 | Составление и обработка документации Оформление приказов, распоряжений, деловых писем. Порядок регистрации деловых документов. | 6 |
| 6 | Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Ознакомление с правилами составления и разделами договоров. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | 6 |
| 7 | Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями | 6 |
| раздел 3 МДК 01.03 | | 6 |
| 8 | Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами | 6 |
| раздел 4 МДК 01.04 | | 24 |
| 9 | Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов Стандарты обслуживания клиентов при приеме, размещении, обслуживанию и выписке. Ознакомление со стандартами обслуживания. | 6 |
| 10 | Владение профессиональной этикой Знакомство с правилами делового общения, стандартами общения персонала с клиентами. Отработка навыков профессионального общения. | 6 |
| 11 | Оформление документов по кассовым операциям Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Работа с профессиональной программой. Составление отчетности. | 6 |
| 12 | Осуществление расчетов за предоставленные услуги Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги. | 6 |
| Промежуточная аттестация | | |
| Всего | | 288 |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Учебная аудитория, оснащенная мебелью и оборудованием. Учебная лаборатория.
Оснащенные базы практики.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ М.А. Ёхина.- 2-е изд., испр.-М.: Издательский центр «Академия», 2018.-240с.
2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ М.А. Ёхина.- 2-е изд., испр.-М.: Издательский центр «Академия», 2018.-304 с.
3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда : учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/ И.И. Потапов.- 2-е изд., стер - М.: Издательский центр «Академия», 2018.-320 с.

3.2.2. 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. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
3. 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>
4. Боголюбов, В. С.Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
5. Бугорский, В. П.Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN

978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>

6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>

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

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

9. 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>

10. 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>

11. 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 PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>

12. 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 PROFобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

13. 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>

14. 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>

15. Ильшева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Ильшева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>
16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>
17. 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>
18. 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>
19. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>
20. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>
21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021)
22. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>
23. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

24. 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>
25. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
26. 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>
27. 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>
28. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021)
29. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>
30. 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>
31. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>
32. 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>
33. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> .

34. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862> .

35. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266711> .

36. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

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

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. 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 Выполнение заданий диф.зачета, экзамена |
| 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 Выполнение заданий диф.зачета, экзамена |
| ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность | Выполнение работ в соответствии с установленными | Экспертное наблюдение за |

| | | |
|--|---|---|
| <p>сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> | <p>нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения</p> | <p>выполнением работ на практике Выполнение заданий диф.зачета, экзамена</p> |
| <p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p> | <p>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</p> | <p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике Выполнение заданий диф.зачета, экзамена</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>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</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>Выполнение заданий диф.зачета, экзамена</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</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | 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 | |