

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
«САМАРСКИЙ ТОРГОВО – ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

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

Самара, 2025

Рассмотрено на заседании
ПЦК Пищевых производств и обслуживания
Протокол № 9
от «24» апреля 2025 г.
Председатель ПЦК Ильичева О.С.

Рабочая программа профессионального модуля профессионального учебного цикла разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (приказ Минобрнауки России от 12.12.2022 № 1100)

Организация - разработчик: ГБПОУ «СТЭК»

Разработчики: О.С. Ильичева, преподаватель ГБПОУ «СТЭК»

А.В. Урюпина, преподаватель ГБПОУ «СТЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт программы профессионального модуля	4
2.	Результаты освоения профессионального модуля	7
3.	Структура и содержание профессионального модуля	8
4.	Условия реализации программы профессионального модуля	19
5.	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (ВПД)	28

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Направлена на присвоение квалификации «Специалист по туризму и гостеприимству», входящей в состав укрупненной группы профессий: 43.00.00 Сервис и туризм по направлению подготовки в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства (ПК):

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

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

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

иметь практический опыт:

- 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.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

Максимальной учебной нагрузки - 512 часов.

Самостоятельной работы - 30 часов.

Обязательной учебной нагрузки - 482 часов; включая:

- учебной аудиторной нагрузки – 280 часов;
- учебной практики - 72 часов;
- производственной практики – 108 часов;
- консультации – 4 часа;
- промежуточная аттестация – 18 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения рабочей программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности по Организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере,
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
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства									
ПК 1.1 ОК 01-05 ОК 07, 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	96	86	56		10			
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства									
ПК 1.2 ОК 01-05 ОК 07, 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	60	54	34		6			
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения									
ПК 1.3 ОК 01-05 ОК 07, 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	58	54	30		4			
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства									
ПК 1.4 ОК 01-05 ОК 07, 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	96	86	46		10			
	Консультация	4							
	Промежуточная аттестация	12							
	Учебная практика	72						72	
	Производственная практика	108							108
	Квалификационный экзамен	6							
	Всего:	512	280	166		30		72	108

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		512	
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		96	
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		96	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	8	
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	1	1,2
	Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.	1	
	Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	1	
	Каналы продаж гостиничного продукта.	1	
	Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.	1	
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	1	
	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.	1	
	Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	1	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	22	
	Понятия: персонал, управление персоналом.	1	1,2
	Цели, функции и принципы управления персоналом.	1	
	Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.	1	
	Основные требования к персоналу.	1	
	Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.	1	
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.	1	
	Особенности общих и специальных функций.	1	

Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.	1	
Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов.	1	
Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.	1	
Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии.	1	
Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	1	
Цели, задачи и принципы организации труда.	1	
Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	1	
Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.	1	
Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления.	1	
Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.	1	
Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки.	1	
Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства.	1	
Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации.	1	
Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс.	1	
Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	1	
Практические занятия № 1-56:	56	
Изучение структуры управления отеля и распределение обязанностей сотрудников.	1	2,3
Составление должностных инструкций работников службы приема и размещения гостей.	1	
Подготовка плана мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов гостиницы.	1	
Моделирование процесса бронирования номеров различными способами (лично, онлайн).	1	
Оценка уровня обслуживания гостей ресторана отеля (анкетирование, интервью).	2	

Определение оптимальной численности персонала службы питания.	2	
Планирование меню завтраков, обедов и ужинов в отеле (формат a la carte и buffet).	2	
Формирование карты вин и напитков ресторана отеля.	2	
Исследование спроса на услуги конкретного туроператора (опрос потребителей).	2	
Разработка маркетингового плана продвижения турагентства на рынке туристических услуг.	2	
Создание рекламных материалов (буклеты, презентации, визитки) для привлечения туристов.	2	
Продажа туров клиентам, оформление договоров купли-продажи путевки.	2	
Решение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания клиентов отелей.	2	
Отработка алгоритма действий при жалобах постояльцев.	2	
Оформление документации по обслуживанию клиента (карта гостя, договор проживания).	2	
Проведение инвентаризации имущества номера отеля.	2	
Анализ методов подбора кадров для предприятий сферы туризма и гостеприимства.	2	
Составление графика сменности сотрудников службы ресепшн.	2	
Изучение особенностей адаптации новых сотрудников службы сервиса.	2	
Опишите структуру организационного построения отдела продажи услуг на предприятии туризма и её влияние на эффективность процессов.	2	
Определите оптимальное количество персонала службы администраторов на основании интенсивности нагрузки.	2	
Выполните сравнительный анализ двух схем взаимодействия структурных подразделений (вертикальная и горизонтальная структура).	2	
Создайте инструкцию по взаимодействию разных служб гостиницы в кризисных ситуациях (форс-мажор, чрезвычайные ситуации).	2	
Спланируйте алгоритм решения конфликта между службой приёма и размещением и отделом уборки при нарушении сроков предоставления услуг клиенту.	2	
Рассмотрите систему распределения ответственности среди отделов при одновременном обслуживании крупных групп туристов.	2	
Оптимизируйте контроль за качеством обслуживания клиентов в гостинице посредством разработки анкеты обратной связи.	2	
Предложите методы проверки исполнения установленных регламентов сотрудниками гостиничных служб (например, процедура внезапной проверки чистоты комнат).	2	

	Разработайте мотивационную программу для повышения производительности сотрудников кухни гостиницы.	2	
	Представьте доклад о методах лидерства и стилях руководства руководителя службы резервирования номеров.	2	
	Изучите факторы демотивации сотрудников и предложите способы улучшения рабочей атмосферы на предприятии гостеприимства.	2	
Самостоятельная работа при изучении МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		10	
Анализ действующей системы взаимодействия служб.			
Моделирование сценария экстренной ситуации.			
Создание проекта стандартов обслуживания.			
Исследование влияния внутренних факторов на качество обслуживания.			
Подготовка и проведение деловой игры «Заселение большого количества туристов одновременно».			
Проект повышения квалификации сотрудников.			
Мониторинг тенденций и нововведений в области управления.			
Разработка плана антикризисных мероприятий.			
Презентация собственного проекта гостиницы или отеля.			
Изучение опыта лучших мировых компаний.			
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		60	
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		60	
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	4	1,2
	Документ и его функции.	1	
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	1	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	1	
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	1	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	8	1,2
	Организационные документы.	2	
	Распорядительные документы.	2	
	Виды информационно-справочных документов.	2	
	Практические занятия № 1-15:	15	2,3
	Регистрация поступающей корреспонденции.	1	
	Подготовка приказа о приеме нового сотрудника.	1	
	Заполнение табеля учета рабочего времени.	1	
	Подготовка отчета о выполнении планового показателя.	1	

	Оформление служебной записки.	1	
	Подготовка протокола совещания администрации гостиницы.	1	
	Составление резюме менеджера службы резервирования номеров.	1	
	Заполнение документов организационно-распорядительного характера (составить заявление о переводе сотрудника на другую должность; подготовить распоряжение о проведении внепланового собрания сотрудников службы приема и размещения).	1	
	Оформление штатного расписания.	1	
	Подготовка докладной записки руководителю.	1	
	Оформление локальных нормативных актов.	1	
	Внесение изменений в трудовой договор.	1	
	Оформление выписки из приказа.	1	
	Согласование договора аренды помещения.	1	
	Разработка электронного журнала регистрации документов.	1	
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	8	
	Понятие и принципы организации документооборота.	2	1,2
	Порядок ведения документации.	2	
	Документы по трудовым отношениям.	2	
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	2	
	Практические занятия № 16-34:	19	
	Регистрация входящих и исходящих документов.	1	2,3
	Оформление приказов и распоряжений.	2	
	Оформление трудовых договоров и соглашений	2	
	Документы бухгалтерского учета и отчетности ведение первичных документов бухгалтерского учета (накладные, счета-фактуры, кассовые ордера).	2	
	Работа с электронной системой документооборота, отправка и обработка электронных документов.	2	
	Оформление протокола совещания сотрудников гостиницы по поводу устранения недостатков в обслуживании.	2	
	Правила хранения и архивирования документов.	2	
	Автоматизированные системы управления предприятием.	2	
	Совершенствование процессов документооборота.	2	
	Подготовка справочных и аналитических документов.	2	
Самостоятельная работа при изучении МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		6	

Изучение классификации документов. Особенности регистрации документов. Нормативно-правовая база делопроизводства. Порядок составления и оформления документов. Хранение и уничтожение документов. Современный электронный документооборот.			
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		54	
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		54	
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	12	
	Понятие: этика и мораль.	1	1,2
	Категории этики.	1	
	Нормы морали.	2	
	Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности.	2	
	Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	
	Практические занятия № 1-6:	6	
	Анализ собственных качеств.	1	2,3
	Работа с этическими ситуациями.	2	
	Проект «Кодекс чести сотрудника гостиницы».	2	
	Интервью с представителем отрасли.	1	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	12	
	Деловое общение.	1	1,2
	Этика и этикет.	1	
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал	1	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях.	1	
	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	1	
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	1	
	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	2	
	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	
	Практические занятия № 7-30:	26	
	Алгоритм действий при обращении клиента с претензией.	2	1,2
	Разработка сценария обслуживания VIP-клиента.	2	
	Анализ обращений клиентов и оптимизация сервисов.	2	

	Оформление информационной папки для гостя.	2	
	Интерактивная презентация о сервисе в ресторане гостиницы.	2	
	Встреча и регистрация англоязычного гостя.	2	
	Имитируем звонок на стойку регистрации от англоязычного гостя	2	
	Устранение конфликта с англоязычным гостем.	2	
	Приглашение англоязычного гостя на мероприятие.	2	
	Описание ресторана отеля на английском языке.	2	
	Проведение экскурсии на английском языке.	2	
	Помощь гостю в выборе сувениров.	2	
	Телефонный разговор с оператором кол-центра отеля на английском языке.	2	
Самостоятельная работа при изучении МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		4	
Анализ проявлений этики в туристической индустрии.			
Развитие навыков саморефлексии и самовоспитания.			
Анализ примера плохого обслуживания в туристической сфере.			
Составление корпоративного этического кодекса для туристической компании.			
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		86	
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		86	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	20	
	Понятие и сущность ценообразования.	2	
	Методы и стратегии ценообразования.	2	
	Структура и составляющие цены.	2	
	Ценовая дискриминация и сегрегация рынков.	2	
	Практические приемы установления цены	2	
	Особенности формирования тарифов и пакетов услуг	2	
	Ценовая политика предприятий туризма и гостеприимства.	1	
	Современные подходы к расчетам с клиентами.	1	
	Комплексный подход к установлению цен.	1	
	Оптимизация тарифной сетки и ценовых пакетов.	1	
	Управление скидочной политикой.	1	
	Инфляция и девальвация валюты в расчете тарифов.	1	
	Психология восприятия цены покупателем.	1	
	Налоговые режимы и налогообложение услуг	1	

	Практические занятия № 1-22:	22	2,3
	Расчет стоимости гостиничного номера методом полной себестоимости.	2	
	Анализ преимуществ и недостатков ценовой дискриминации.	2	
	Формирование пакета услуг с учетом перекрестных продаж (Cross-Sell)	2	
	Проведение SWOT-анализа ценообразования предприятия.	2	
	Создание системы поощрений и скидок для постоянных клиентов.	2	
	Анализ влияния курсов валют на стоимость гостиничных услуг.	2	
	Разработка рекламной кампании с упором на специальные предложения.	2	
	Составление таблицы сравнения цен конкурентов.	2	
	Экономическое обоснование назначения цены с учетом психологии покупателя.	2	
	Прогнозирование спроса и построение ценовой матрицы.	2	
	Разработка программы повышения цен без потери клиентов	2	
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	20	1,2
	Понятие и виды расчетов с клиентами.	2	
	Платежные терминалы и POS-системы.	2	
	Безопасность расчетов с клиентами.	2	
	Оплата дополнительными средствами (скидочные карты, сертификаты, бонусы).	2	
	Бесконтактные и цифровые способы оплаты.	2	
	Валюта и международный туризм.	2	
	Автоматизация расчетов в гостиничном бизнесе.	2	
	Обучение сотрудников технологиям расчетов.	2	
	Межбанковская система расчетов и комиссионные сборы.	2	
	Прием безналичных платежей и интеграция с банками.	2	
	Практические занятия № 23-46:	24	2,3
	Распознавание поддельных купюр и монет.	2	
	Практическое использование банковского терминала.	2	
	Калькуляция налога НДС при оплате услуг.	2	
	Работа с программой управления расчетами.	2	
	Оплата безналичным способом с мобильного устройства.	2	
	Возвращение средств клиенту в случае отмены услуги.	2	
	Взаимодействие с системой дистанционного банковского обслуживания.	2	
	Оценка финансовых потерь при неправильных расчетах.	2	
	Изучение условий страхового возмещения убытков.	2	

	Автоматизация финансового учета с помощью Excel.	2	
	Организация зачётных сессий для расчета долгов и переплат.	2	
	Практическое использование онлайн-сервисов для расчетов с клиентами.	2	
Самостоятельная работа при изучении МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства Изучение правовой базы расчетов. Интернет-исследование современных методов оплаты. Практическое изучение работы с POS-терминалом. Анализ финансовых рисков при расчетах с клиентами. Расчет эффективности альтернативных способов оплаты. Проведение анализа судебной практики по расчетам с клиентами. Разработка индивидуальной методики работы с дебиторской задолженностью. Изучение этических аспектов расчетов с клиентами. Анализ особенностей расчетов с иностранными гражданами. Учебный проект «Электронные системы оплаты услуг».		10	
Учебная практика ПМ 01 Виды работ: Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб. Разработка плана целей деятельности служб. Осуществление делопроизводства и документооборота. Составление деловых документов. Составление организационных и распорядительных документов. Создание отчетов. Отработка навыков делового этикета и этики деловых отношений в профессиональной деятельности. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		72	

Производственная практика ПМ 01 Виды работ: Оработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Оработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг. Внесение изменений в заказ. Составление и обработка документации. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Оработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Оработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов. Владение профессиональной этикой. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Составление отчетности. Оработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	108	
Консультация	4	
Промежуточная аттестация	18	
Квалификационный экзамен	6	
Всего	512	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Экономики и бухгалтерского учета».

Оснащение кабинета «Информационных технологий в профессиональной деятельности»:

1. Основное оборудование: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя.

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

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом»

1. Основное оборудование: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя.

2. Технические средства: видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель), экран, проектор, магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест.

Кабинет «Экономики и бухгалтерского учета»

1. Основное оборудование: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя.

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

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

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

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

16. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр

Медиа, 2022. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [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 PROОбразование: [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 (А2-В1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 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: 02.04.2025)

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>

Дополнительные источники:

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>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

При освоении программы модуля используются лекционно-практические формы проведения занятий, практикум, информационно-коммуникационные технологии, кейс-технологии, игровые технологии.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

Аудиторные занятия и учебная практика в рамках модуля проводятся в кабинетах и лабораториях учебного заведения преподавателями, имеющими соответствующий уровень профессиональной подготовки с соблюдением

требований охраны труда, техники безопасности, санитарных и противопожарных норм.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Педагогический состав: дипломированные специалисты-преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин: «Техническое оснащение организации общественного питания и охрана труда»; «Экономика организации»; «Информационные технологии в профессиональной деятельности».

Обязательная стажировка преподавателей в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 год.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОСНОВНЫХ ВИДОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения студентами индивидуальных заданий.

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
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, 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	