

МИНИСТЕРСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ОХРАНЫ ОБЪЕКТОВ ЖИВОТНОГО МИРА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Нижегородской области  
«КРАСНОБАКОВСКИЙ ЛЕСНОЙ КОЛЛЕДЖ»

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

**Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

р.п. Красные Баки

2023 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация разработчик: ГБПОУ НО «Краснобаковский лесной колледж»

Разработчик: Ю.С. Дубицкая, преподаватель ГБПОУ НО «КБЛК»

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по укрупненной группе специальностей 43.00.00 Сервис и туризм  
Протокол №11 от «13 » июня\_2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	7
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	15
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	18

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

## 1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции, личностные результаты реализации программы воспитания.

### 1.2.1 Перечень общих компетенций, личностных результатов (ЛР) реализации программы воспитания

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.
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания</b>	
ЛР 3	Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и

	девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней.
ЛР 6	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства
ЛР 16	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 17	Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач в сфере туризма и гостеприимства
ЛР 21	Соблюдающий этические нормы поведения и общения

### 1.2.2 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

### 1.2.3 В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>– производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</li> </ul>
знать:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>- основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</li> <li>- оказывать первую помощь;</li> <li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>- программное обеспечение деятельности туристических организаций;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства.</li> </ul>
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li> <li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть культурой межличностного общения.</li> </ul>

### **1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:**

Всего часов – 360

Из них на освоение МДК

- МДК 01.01 – 76 часов,

- МДК 01.02 – 42 часов,

- МДК 01.03 – 40 часа,

- МДК 01.04 – 76 часов

на практики:

- учебную – 72 часа,

- производственную - 36 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных, общих компетенций и личностных результатов	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Промежуточная аттестация в форме экзамена, в том числе по модулю	Практическая подготовка		
			Обязательные аудиторные учебные занятия				самостоятельная учебная работа			Учебная практика, часов	Производственная практика, часов	
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	из них практическая подготовка, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов				
ПК 1.1-1.2 ОК 01-05, 07,09 ЛР 3,6,8,13,16, 17,21	Раздел 1. Организация и технологии работы и основы делопроизводства служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>154</b>	<b>118</b>	68	-	68	16	-	-	<b>36</b>		
ПК 1.3 ОК 01-05, 07,09 ЛР 3,6,8,13,16, 17,21	Раздел 2. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>40</b>	<b>40</b>	24	-	24	6	-	-	-		
ПК 1.4 ОК 01-05, 07,09 ЛР 3,6,8,13,16, 17,21	Раздел 3. Технология расчетов клиентов сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>112</b>	<b>76</b>	44	-	44	10	-	-	<b>36</b>		
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	<b>36</b>									<b>36</b>	
	<b>Экзамен по модулю</b>	<b>18</b>							<b>18</b>			
	<b>Всего:</b>	<b>360</b>	<b>234</b>	136		136	32		<b>18</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	

## 2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю \_\_

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов	В том числе практической подготовки	Коды ПК, ОК, ЛР, формированию которых способствует элемент учебной дисциплины
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Организация и технологии работы и основы делопроизводства служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>154</b>		
<b>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>76</b>	<b>44</b>	
<b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>		ОК 01-05,07,09 ЛР 3,6,8 ПК 1.1 ОК 01-05,07,09 ЛР 3,6,8,13,16,21 ПК 1.1
	1. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.			
	2. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.			
<b>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>18</b>		
	1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции			
	2. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций			
	3. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях			



	предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале			
4.	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий			
5.	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.			
6.	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь			
7.	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства			
8.	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс			
9.	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива			
<b>Практические работы</b>		<b>44</b>	44	ОК 01-05,07,09 ЛР 3,6,8,13,17 ПК 1.1
<b>Практическая работа №1</b> Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		4	4	
<b>Практическая работа №2</b> Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства		4	4	
<b>Практическая работа №3</b> Составление графиков выхода на работу.		4	4	

	<b>Практическая работа №4</b> Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	4	4	
	<b>Практическая работа №5</b> Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4	4	
	<b>Практическая работа №6</b> Разработка программы формирования лояльности персонала	4	4	
	<b>Практическая работа №7</b> Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.	4	4	
	<b>Практическая работа №8</b> Оценка эффективности работы служб	4	4	
	<b>Практическая работа №9</b> Использование приемов аттракции при работе с подчиненными	4	4	
	<b>Практическая работа №10</b> Составление плана проведения совещания на примере конкретной ситуации	4	4	
	<b>Практическая работа №11</b> Составление плана проведения переговоров на примере конкретной ситуации	4	4	
<b>Самостоятельная работа</b> 1.Составление требований к обслуживающему персоналу служб предприятий туризма и гостеприимства 2.Составление схемы взаимосвязи служб 3. Определение потребностей служб в материальных ресурсах и персонале 4.Составление эссе о мотивации труда 5.Составление кроссвордов по пройденным темам		<b>10</b>		
<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>		<b>42</b>	<b>24</b>	
<b>Тема 1.3</b> Делопроизводства и общие нормы оформления документов	<b>Содержание</b>	<b>4</b>		ОК 01-05,07,09 ЛР 3,6,8,13 ПК 1.2
	1. Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.			
	2. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.			
<b>Тема 1.4.</b> Основные виды управленческих документов	<b>Содержание</b>	<b>16</b>		ОК 01-05,07,09 ЛР 3,6,8,13,17 ПК 1.2
	1. Организационные документы. Распорядительные документы.			
	2. Виды информационно-справочных документов.			
	<b>Практическая работа №12</b>			
	Составление и оформление организационных документов (устав,			

		положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)				
		<b>Практическая работа №13</b>	4	4		
		Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)				
		<b>Практическая работа №14</b>	4	4		
		Составление и оформление номенклатуры дел				
<b>Тема 1.5. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание</b>		<b>16</b>		ОК 01-05,07,09 ЛР 3,6,8,13,21 ПК 1.2	
	1.	Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации.				
	2.	Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности.				
			<b>Практическая работа №15</b>	4	4	
		1.	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.			
			<b>Практическая работа №16</b>	4	4	
		1.	Составление приказов, личных дел, списка работников.			
			<b>Практическая работа №17</b>	4	4	
	1.	Организация документооборота				
<b>Самостоятельная работа</b>			<b>6</b>			
1. Оформление организационных документов						
2. Оформление распорядительных документов						
3. Заполнение бланков документов						
<b>Диф.зачет комплексный (раздел 1+ раздел 3)</b>			-			
<b>Учебная практика раздела 1</b>			<b>36</b>	36		
<b>Виды работ</b>						
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.						

<b>Раздел 2. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>40</b>		
<b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>		<b>40</b>	<b>24</b>	
<b>Тема 2.1.</b> Общие сведения об этической культуре	<b>Содержание</b>	<b>6</b>		ОК 01-05,07,09 ЛР 3,6,8,13,16,21 ПК 1.3
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения			
	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений			
	<b>Практическая работа №1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
1. Отработка полученных теоретических знаний на практике.				
<b>Тема 2.2.</b> Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	<b>Содержание</b>	<b>26</b>		ОК 01-05,07,09 ЛР 3,6,8,13,16,21 ПК 1.3
	1. Деловое общение. Этика и этикет.			
	2. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.			
	3. 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			
	<b>Практическая работа №2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	ОК 01-05,07,09 ЛР 3,6,8,13,16,21 ПК 1.3
	1. Общение с клиентами.			
	<b>Практическая работа №3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	ОК 01-05,07,09 ЛР 3,6,8,13,16,21 ПК 1.3
	2. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.			
	<b>Практическая работа №4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
	1. Практика устной речи.			
<b>Практическая работа №5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		
1. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.				
<b>Самостоятельная работа</b> Составление алгоритма работы с гостем по телефону на иностранном языке Составление текстов на русском и иностранном языке для общения с клиентами. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.		<b>6</b>		
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>		
<b>Раздел 3. Технология расчетов клиентами служб предприятий туризма и</b>		<b>112</b>		

<b>гостеприимства</b>				
<b>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		<b>76</b>	<b>44</b>	
<b>Тема 3.1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>	<b>32</b>		ОК 01-05,07,09 ЛР 3,6,8,13,17 ПК 1.4
	1. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены			
	2. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов			
	3. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование			
	<b>Практические работы №1</b>	22	22	
	1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.			
	<b>Практическая работа №2</b>	4	4	
	1. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.			
	<b>Практическая работа №3</b>	4	4	
	1. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.			
	<b>Практическая работа №4</b>	4	4	
	1. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.			
	<b>Практическая работа №5</b>	4	4	
	1. Расчет цен на туристские услуги			
	<b>Практическая работа №6</b>	2	2	
1. Разработка ценовой политики туристской организации				
<b>Тема 3.2 Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>	<b>32</b>		ОК 01-05,07,09 ЛР 3,6,8,13,16,21 ПК 1.4
	1. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов			
	2. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.			
	3. Деловое общение. Этика и этикет			
	<b>Практические работы</b>	22	22	
	<b>Практическая работа №7</b>	4	4	
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и			

	закрепление лексики			
	<b>Практическая работа №8</b> Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;	4	4	
	<b>Практическая работа №9</b> Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;	2	2	
	<b>Практическая работа №10</b> Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;	2	2	
	<b>Практическая работа №11</b> Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;	4	4	
	<b>Практическая работа №12</b> Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;	4	4	
	<b>Практическая работа №13</b> Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет	2	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> 1. Составление алгоритма расчета с гостями 2. Составление диалогов при расчете с гостем, в т.ч. на иностранном языке 3. Расчет проживания 4. Заполнение бланков счета	<b>10</b>		
	<b>Дифференцированный зачет комплексный</b> (раздел 1 + раздел 3)	<b>2</b>		
	<b>Учебная практика раздела 3</b> <b>Виды работ</b> 1. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; 2. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; 3. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; 4. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; 5. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; 6. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет	<b>36</b>	36	
	<b>Дифференцированный зачет</b>			
	<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b>	<b>36</b>	36	

1. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;			
2. Владение профессиональной этикой;			
3. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;			
4. Составление отчетности;			
5. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.			
<b>Дифференцированный зачет</b>			
<b>Экзамен по модулю</b>	<b>6</b>		
<b>Консультации</b>	<b>6</b>		
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>		
<b>Всего</b>	<b>360</b>	<b>244</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов: Информационных технологий в профессиональной деятельности; Менеджмента и управления персоналом; Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности; Экономики и бухгалтерского учета.

**Оборудование учебного кабинета Информационных технологий в профессиональной деятельности:**

№	Наименование оборудования	Техническое описание
<b>I Специализированная мебель и системы хранения</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	посадочные места по количеству обучающихся	Парты двухместные, не регулируемая по высоте; стулья
2	доска учебная	Меловая, электронная
3	программное обеспечение	Microsoft Office
4	рабочее место преподавателя	Стол, стул, кафедра, персональный компьютер
<b>II Технические средства</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	Видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)	мультимедийный проектор, интерактивная доска
2	компьютеры по количеству посадочных мест	на подгруппу
3	профессиональные компьютерные программы	Информационно-правовая система Гарант (версия серверная)
<b>III Демонстрационные учебно-наглядные пособия</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	дидактические пособия	Раздаточный материал по темам

**Оборудование учебного кабинета Менеджмента и управления персоналом:**

№	Наименование оборудования	Техническое описание
<b>I Специализированная мебель и системы хранения</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	посадочные места по количеству обучающихся	Парты двухместные, не регулируемая по высоте; стулья
2	доска учебная	Меловая, электронная
3	программное обеспечение	Microsoft Office
4	рабочее место преподавателя	Стол, стул, кафедра, персональный компьютер
<b>II Технические средства</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	Видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)	мультимедийный проектор, интерактивная доска



2	профессиональные компьютерные программы	Информационно-правовая система Гарант (версия серверная)
<b>III Демонстрационные учебно-наглядные пособия</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	дидактические пособия	Раздаточный материал по темам

### Оборудование учебного кабинета **Основ маркетинга:**

№	Наименование оборудования	Техническое описание
<b>I Специализированная мебель и системы хранения</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	посадочные места по количеству обучающихся	Парты двухместные, не регулируемая по высоте; стулья
2	доска учебная	Меловая, электронная
3	программное обеспечение	Microsoft Office
4	рабочее место преподавателя	Стол, стул, кафедра, персональный компьютер
<b>II Технические средства</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	Видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)	мультимедийный проектор, интерактивная доска
2	профессиональные компьютерные программы	Информационно-правовая система Гарант (версия серверная)
<b>III Демонстрационные учебно-наглядные пособия</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	дидактические пособия	Раздаточный материал по темам

### Оборудование учебного кабинета **Правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности:**

№	Наименование оборудования	Техническое описание
<b>I Специализированная мебель и системы хранения</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	посадочные места по количеству обучающихся	Парты двухместные, не регулируемая по высоте; стулья
2	доска учебная	Меловая, электронная
3	программное обеспечение	Microsoft Office
4	рабочее место преподавателя	Стол, стул, кафедра, персональный компьютер
<b>II Технические средства</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	Видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)	мультимедийный проектор, интерактивная доска
2	компьютеры по количеству посадочных мест	на подгруппу
3	профессиональные компьютерные программы	Информационно-правовая система Гарант (версия серверная)
<b>III Демонстрационные учебно-наглядные пособия</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	дидактические пособия	Раздаточный материал по темам

## Оборудование учебного кабинета **Экономики и бухгалтерского учета:**

№	Наименование оборудования	Техническое описание
<b>I Специализированная мебель и системы хранения</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	посадочные места по количеству обучающихся	Парты двухместные, не регулируемая по высоте; стулья
2	доска учебная	Меловая, электронная
3	программное обеспечение	Microsoft Office
4	рабочее место преподавателя	Стол, стул, кафедра, персональный компьютер
<b>II Технические средства</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	Видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)	мультимедийный проектор, интерактивная доска
2	профессиональные компьютерные программы	Информационно-правовая система Гарант (версия серверная)
<b>III Демонстрационные учебно-наглядные пособия</b>		
<b>Основное оборудование</b>		
1	дидактические пособия	Раздаточный материал по темам

### **Оснащение базы практик:**

Реализация программы профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика реализуется в мастерских колледжа оснащенных необходимым оборудованием, инструментами, расходными материалами, обеспечивающими выполнение всех видов работ, определенных содержанием программы профессионального модуля, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей.

Производственная практика реализуется в организациях по специальности профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области.

### **3.2. 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, 2023. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15076-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513389>

2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. —

Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517934>

3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513722>

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

5. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 438 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16002-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/523611>

6. 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, 2023. — 267 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11164-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517078>

7. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531023>

8. 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, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252>

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. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/523613>
5. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 157 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08314-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514174>
6. 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, 2023. — 218 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12054-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517469>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных, общих компетенций, личностных результатов формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Демонстрация знаний по планированию текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
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	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен
ОК 1. Выбирать способы решения задач	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Текущий контроль: Тестирование

<p>профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p>		<p>Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ОК 2. 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>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p>	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>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</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>

<p>ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 3 Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней.</p>	<p>отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 6 Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий</p>	<p>Демонстрация интереса к выбранной квалификации</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы</p>

<p>познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации</p>		<p>Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение</p>	<p>отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся; соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики;</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, Экзамен</p>
<p>ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства</p>	<p>Демонстрация профессиональных умений и навыков в сфере туризма и гостеприимства</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, экзамен</p>
<p>ЛР 16 Сохраняющий психологическую устойчивость в</p>	<p>Демонстрация психологической устойчивости в сложных ситуациях</p>	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос</p>



ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях		Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, экзамен
ЛР 17 Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач в сфере туризма и гостеприимства	Умение выбирать оптимальные способы решения профессиональных задач	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, экзамен
ЛР 21 Соблюдающий этические нормы поведения и общения	Демонстрация соблюдения этических норм поведения и общения	Текущий контроль: Тестирование Устный и письменный опрос Практические работы Виды работ на практике Промежуточная аттестация: Диф. зачет, экзамен