

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунова Г.П.

Должность: Директор

Дата подписания: 22.06.2026 17:09:59

Уникальный программный ключ:

0dd9ff38cdb9cad4baf9f9c7f74819458518d24a

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»  
«ОТКРЫТЫЙ ТАВРИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
«ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»  
(код, наименование)

ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО  
(код, наименование)

СПЕЦИАЛИСТ ПО ТУРИЗМУ И ГОСТЕПРИИМСТВУ  
(квалификация)

БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ ПОДГОТОВКИ  
(базовой, углубленной)

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

ОЧНАЯ

Симферополь, 2026г.

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА  
на заседании цикловой комиссии  
по профессиональной и практической  
подготовке специальности 43.02.16  
Туризм и гостеприимство  
Протокол № 4 от «26» мая 2026г.  
Председатель цикловой комиссии  
Левикова Я. В.

Разработана на основе Федерального  
государственного образовательного  
стандарта среднего общего  
образования.

Приказ Министерства просвещения  
РФ от 12.12.2022 г. №1100 «Об  
утверждения ФГОС СПО по  
специальности 43.02.16 Туризм и  
гостеприимство»

Разработчик:  
Трегубова А.К. – преподаватель  
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 4  |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО<br>МОДУЛЯ                 | 6  |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО<br>МОДУЛЯ                     | 13 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 16 |

**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 обучающийся 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

| <b>Код</b> | <b>Наименование общих компетенций</b>  |
|------------|--|
| ОК 01      | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам  |
| ОК 02      | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности   |
| ОК 03      | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по 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

| <b>Код</b> | <b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>                               |
|------------|---|
| ВД 1       | Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства              |
| ПК 1.1     | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства             |
| ПК 1.2     | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства          |
| ПК 1.3     | Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.4     | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги                                      |

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|                  |  |
|------------------|--|
| Владеть навыками | <ul style="list-style-type: none"> <li>– производить координацию работы сотрудников с 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>  |
| 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>  |
| 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 туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства.</li> </ul> |

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

Всего часов – 518 часов

в том числе в форме практической подготовки – 144 часов

Из них на освоение МДК – 350 часа.

в том числе самостоятельная работа – 52.

практики, в том числе учебная – 36 часов;

производственная – 108 часов.

Промежуточная аттестация – 24 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных общих компетенций   | Наименования разделов профессионального модуля  | Всего, час. | Объем профессионального модуля, ак. час. |                                       |                        |                          |           |                  |
|---|---|-------------|--|---------------------------------------|------------------------|--------------------------|-----------|------------------|
|   |   |             | Всего                                    | Обучение по МДК                       |                        |                          | Практики  |                  |
|   |   |             |  | В том числе                           |                        |                          |           |                  |
|   |   |             |  | Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация | Учебная   | Производственная |
| <i>1</i>                                  | <i>2</i>  | <i>3</i>    | <i>5</i>                                 | <i>6</i>                              | <i>7</i>               | <i>8</i>                 | <i>9</i>  | <i>10</i>        |
| ПК 1.1.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 07; ОК 09 | Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства                  | <b>106</b>  | <b>70</b>                                | 54                                    | 10                     | 6                        | 6         | 28               |
| ПК 1.2.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 07; ОК 09 | Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства       | <b>86</b>   | <b>54</b>                                | 36                                    | 12                     | 6                        | 6         | 26               |
| ПК 1.3.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 07; ОК 09 | Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства                           | <b>86</b>   | <b>54</b>                                | 36                                    | 12                     | 6                        | 6         | 26               |
| ПК 1.4.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 07; ОК 09 | Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства | <b>102</b>  | <b>78</b>                                | 54                                    | 16                     | 6                        | 6         | 26               |
|   | <b>Всего:</b>   | <b>350</b>  | <b>228</b>                               | <b>150</b>                            | <b>52</b>              | <b>24</b>                | <b>36</b> | <b>108</b>       |

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)   | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)  | Объем, академических часов |
|---|--|----------------------------|
| 1   | 2  | 3                          |
| <b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b> |  |                            |
| <b>МДК 01.01</b> Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства              |  | <b>106</b>                 |
| <b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b> | <p><b>Содержание</b></p> <p>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>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</p>  | <b>14</b>                  |
| <b>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>           | <p><b>Содержание</b></p> <p>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</p> <p>Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда</p> | <b>52</b>                  |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
|  | 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  |           |
|  | Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства   |           |
|  | Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс   |           |
|  | Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива   |           |
|  | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>  | <b>24</b> |
|  | Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства  | 4         |
|  | Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства   | 4         |
|  | Составление графиков выхода на работу.  | 4         |
|  | Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду   | 4         |
|  | Разработка программы формирования лояльности персонала.   | 4         |
|  | Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб   | 4         |
|  | <b>Самостоятельная работа</b>   | <b>10</b> |
|  | Разработать организационную структуру предприятия из сферы туризма и гостеприимства.<br>Расписать обязанности и функции сотрудников.<br>Составить схемы взаимодействия сотрудников  | 10        |
|  | <b>Консультация</b>   | 2         |
|  | <b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>   | 6         |
|  | <b>Учебная практика раздела 1</b><br><b>Виды работ</b><br>Организация рабочего места;<br>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;<br>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;<br>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;<br>Разработка плана целей деятельности служб. | 6         |
|  | <b>Производственная практика раздела 1</b><br><b>Виды работ</b>   | 28        |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;<br/> Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;<br/> Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;<br/> Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;<br/> Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;<br/> Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;<br/> Внесение изменений в заказ.</p> |  |   |
| <b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>   |  |   |
| <b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>   |  | <b>86</b>   |
| <b>Тема 2.1.<br/>Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>  | <b>Содержание</b>  | <b>14</b>   |
|  | Документ и его функции.  | 14  |
|  | Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.   |   |
|  | Требования к составлению и оформлению деловых документов.  |   |
|  | Классификация и структура организационно-распорядительных документов.  |   |
| <b>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</b>   | <b>Содержание</b>  | <b>20</b>   |
|  | Организационные документы.   | 8   |
|  | Распорядительные документы.  |   |
|  | Виды информационно-справочных документов.  |   |
|  | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>   | <b>12</b>   |
|  | Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)<br>Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) | 12  |
| <b>Тема 2.3. Организация работы с документами</b>  | <b>Содержание</b>  | <b>40</b>   |
|  | Понятие и принципы организации документооборота.   | 2   |
|  | Порядок ведения документации.  | 2   |
|  | Документы по трудовым отношениям.  | 2   |
|  | Деловая речь и ее грамматические особенности.  | 2   |
|  | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>   | <b>36</b>   |
|  |  | Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.<br>Составление приказов, личных дел, списка работников. |
|  | <b>Самостоятельная работа</b>  | <b>12</b>   |
|  | Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.  | 12  |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
|  | Составление приказов, личных дел, списка работников.  |           |
| <b>Консультация</b>  |   | <b>2</b>  |
| <b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>  |   | <b>6</b>  |
| <b>Учебная практика раздела 2</b>  |   |           |
| <b>Виды работ</b><br>Осуществление делопроизводства и документооборота;<br>Составление деловых документов;<br>Составление организационных и распорядительных документов;<br>Создание отчетов.  |   | 6         |
| <b>Производственная практика раздела 2</b>   |   |           |
| <b>Виды работ</b><br>Составление и обработка документации;<br>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;<br>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;<br>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. |   | 26        |
| <b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>   |   |           |
| <b>МДК 01.03</b> Соблюдение норм этики делового общения  |   | <b>86</b> |
| <b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>  | <b>Содержание</b>   | <b>42</b> |
|  | Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения  | <b>26</b> |
|  | Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений  |           |
|  | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>  | <b>16</b> |
|  | Отработка полученных теоретических знаний на практике.  | 16        |
| <b>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b>  | <b>Содержание</b>   | <b>26</b> |
|  | Деловое общение. Этика и этикет.  | 6         |
|  | Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.   |           |
|  | Введение лексики, закрепление в упражнениях<br>Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.<br>Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.<br>Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.<br>Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. |           |
|  | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>  |           |
|  | Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с   | 20        |

|  |   |            |
|--|---|------------|
|  | деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.<br>Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.      |            |
|  | <b>Самостоятельная работа</b>   | <b>12</b>  |
|  | Разработать кодекс этики предприятия из сферы туризма и гостеприимства  | 12         |
| <b>Консультация</b>  |   | <b>2</b>   |
| <b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>  |   | <b>6</b>   |
| <b>Учебная практика раздела 3</b><br><b>Виды работ</b><br>Жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;<br>Подготовка к обслуживанию и приему клиентов в этике делопроизводства;<br>Решение различных этических ситуаций с клиентами; |   | 6          |
| <b>Производственная практика раздела 3</b><br><b>Виды работ</b><br>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.   |   | 26         |
| <b>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>   |   |            |
| <b>МДК 01.04</b> Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства  |   | <b>102</b> |
| <b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>  | <b>Содержание</b>   | <b>34</b>  |
|  | Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.  |            |
|  | Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.  | 12         |
|  | Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.                                    |            |
|  | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>  | <b>22</b>  |
|  | Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.  |            |
|  | Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.  | 22         |
|  | Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.<br>Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.                         |            |
| <b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>   | <b>Содержание</b>   | <b>32</b>  |
|  | Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.  |            |
|  | Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.   | 10         |
|  | Деловое общение. Этика и этикет.  |            |
|  | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>  | <b>22</b>  |
|  | Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики<br>Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные | 22         |

|   |   |            |
|---|---|------------|
|   | услуги.   |            |
|   | <b>Самостоятельная работа</b>                                       | <b>16</b>  |
|   | Разработать инструкцию по производству расчета наличными способом   | 16         |
|   | Разработать инструкцию по производству расчета безналичным способом |            |
| <b>Консультация</b>   |   | <b>2</b>   |
| <b>Промежуточная аттестация (экзамен)</b>   |   | <b>6</b>   |
| <b>Учебная практика раздела 4</b>   |   |            |
| <b>Виды работ</b>   |   |            |
| 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.   |   | 36         |
| <b>Производственная практика раздела 4</b>  |   |            |
| <b>Виды работ</b>   |   |            |
| Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;  |   |            |
| Владение профессиональной этикой;   |   |            |
| Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;  |   |            |
| Составление отчетности;   |   |            |
| Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги. |   | 26         |
| <b>Промежуточная аттестация</b>   |   | <b>24</b>  |
| <b>Всего</b>  |   | <b>518</b> |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета»

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

##### **3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15649-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513242>

Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова.

Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15488-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511684>

"Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511685>

Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512479>

Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 203 с. — (Профессиональное образование).

ISBN 978-5-534-10104-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516815>

"Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15649-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513242>

Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196>

### **3.2.2 Дополнительные источники**

Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516120>

Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15827-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/509831>

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>

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>

Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517484>

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>

Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08408-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514827>

Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516120>

Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15827-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/509831>

Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова.

Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

#### 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              | <p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>  | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства          | <p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>  | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | <p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>   | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги                                      | <p>Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты</p> <p>Предоставлять счет клиентам</p> <p>Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | 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<br>Владеть методикой хранения и поиска информации<br>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<br>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)<br>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<br>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   | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных  |  |

|                      |        |  |
|----------------------|--------|--|
| и иностранном языках | языках |  |
|----------------------|--------|--|

