

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунова Галина Петровна

Должность: Директор

Дата подписания: 02.10.2025 14:01:48

Уникальный программный ключ:

ec29c88afcd483fc3f14efec2359d2c1514e1daf0b74e9391ec46ce98af9ce5f

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, 2025г.

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА
на заседании цикловой комиссии
по профессиональной и практической
подготовке специальности 43.02.16
Туризм и гостеприимство
Протокол № 4 от «25» июня 2025г.
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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ 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

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения.
Знать	– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

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

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
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		106
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	14
	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	14
	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	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	52
	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	18
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	
	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	
	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	
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	

	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	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	24
	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
	Самостоятельная работа	10
	Разработать организационную структуру предприятия из сферы туризма и гостеприимства. Расписать обязанности и функции сотрудников. Составить схемы взаимодействия сотрудников	10
Консультация		2
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
Учебная практика раздела 1 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.		6
Производственная практика раздела 1 Виды работ		28

Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка 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.		
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		86
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	14
	Документ и его функции.	14
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	20
	Организационные документы.	8
	Распорядительные документы.	
	Виды информационно-справочных документов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	12
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	40
	Понятие и принципы организации документооборота.	2
	Порядок ведения документации.	2
	Документы по трудовым отношениям.	2
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	36
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	36
	Самостоятельная работа	12

	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	12
Консультация		2
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
Учебная практика раздела 2		
Виды работ Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.		6
Производственная практика раздела 2		
Виды работ Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		26
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		86
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	42
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	26
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	
	В том числе практических и лабораторных занятий	16
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	16
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	26
	Деловое общение. Этика и этикет.	6
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	
	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.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	20	20
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с	20

	деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	
	Самостоятельная работа	12
	Разработать кодекс этики предприятия из сферы туризма и гостеприимства	12
Консультация		2
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
Учебная практика раздела 3		
Виды работ		
Жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;		6
Подготовка к обслуживанию и приему клиентов в этике делопроизводства;		
Решение различных этических ситуаций с клиентами;		
Производственная практика раздела 3		
Виды работ		
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		26
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		102
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	34
	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.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	22
	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.	
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	32
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания.	10
	Основные правила и нормы.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	22
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	22
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные	

	услуги.	
	Самостоятельная работа	16
	Разработать инструкцию по производству расчета наличными способом	16
	Разработать инструкцию по производству расчета безналичным способом	
Консультация		2
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
Учебная практика раздела 4		
Виды работ		
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
Производственная практика раздела 4		
Виды работ		
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
Промежуточная аттестация		24
Всего		518

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	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 терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах	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 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	
--	--	--

