

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунова Г.П.

Должность: Директор

Дата подписания: 25.06.2026 17:46:38

Уникальный программный ключ:

0dd9ff38cdb9cad4baf9f9c7f74819458518d24a

АВТНОМНАЯ 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 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 | <ul style="list-style-type: none">– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. |
| Уметь | <ul style="list-style-type: none">– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;– владеть культурой межличностного общения. |
| Знать | <ul style="list-style-type: none">– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;– основы трудового законодательства Российской Федерации;– основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;– оказывать первую помощь;– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;– программное обеспечение деятельности туристских организаций;– этику делового общения;– основы делопроизводства. |

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 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. 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 | <p>Содержание</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> | 14 |
| Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства | <p>Содержание</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> | 52 |

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

| | | |
|--|---|-----------|
| <p>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.</p> | | |
| 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. | 12 |

| | | |
|--|---|-----------|
| | Составление приказов, личных дел, списка работников. | |
| 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 | |
| | 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; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов в этике делопроизводства; Решение различных этических ситуаций с клиентами; | | 6 |
| 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. Основные правила и нормы. | 10 |
| | Деловое общение. Этика и этикет. | |
| | В том числе практических и лабораторных занятий | 22 |
| | Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные | 22 |

| | | |
|---|---|------------|
| | 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 | <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 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 | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных | |

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

