



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация  
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»  
АНПОО «МАНО»  
Колледж

ПРИНЯТО

Решением Педагогического  
совета

АНПОО «МАНО»

Протокол № *01-01/33 от*

*27.05.2024 г.*



УТВЕРЖДАЮ

Ректор АНПОО «МАНО»

*[Signature]*  
В.И. Гам

*27 мая 20 24 г.*

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

**Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Квалификация: Специалист по туризму и гостеприимству**

**Заочная форма обучения**

Омск, 2024

**Программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100.

Организация-разработчик: АНПОО «Многопрофильная Академия непрерывного образования».

Разработчик:

Плотникова И.А., преподаватель колледжа.

Терлеева Т.С., преподаватель колледжа.

Ковальчук О.Г., преподаватель колледжа.

Лысак О.В., преподаватель колледжа.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля</b>	4
<b>2. Структура и содержание профессионального модуля</b>	6
<b>3. Условия реализации профессионального модуля</b>	22
<b>4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля</b>	27
<b>5. Лист изменений и дополнений, внесенных в рабочую программу</b>	29

**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 обучающихся 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 –384 часа, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 312 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 32 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 273 часа;

промежуточная аттестация – 7 часов;

учебной практики – 36 часов;

производственной практики –36 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.						
			Обучение по МДК					Практики	
			В том числе					Учебная	Производственная
			лекций	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09 ПК 1.1-1.4	МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>84</b>	4	4	-	72	4		
ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09 ПК 1.1-1.4	МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства	<b>72</b>	4	4	-	63	1		
ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09 ПК 1.1-1.4	МДК 01.03. Соблюдение норм этики делового общения	<b>72</b>	4	4	-	63	1		
ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09 ПК 1.1-1.4	МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	<b>84</b>	4	4	-	75	1		
ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09 ПК 1.1-1.4	Учебная практика, часов	<b>36</b>						36	
ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09 ПК 1.1-1.4	Производственная практика (по профилю специальности), часов	<b>36</b>							36
	<b>Всего:</b>	<b>384</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>273</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>36</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, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
<b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		
<b>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		
<b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Лекция.</b> 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	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 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	6
<b>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Лекция.</b> Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	4

	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 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	6
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 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	6
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</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	6
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	6
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	4



	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	
	<b>Практическое занятие</b> Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	2
	<b>Практическое занятие</b> Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства Составление графиков выхода на работу. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Разработка программы формирования лояльности персонала.	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Составление требований к обслуживающему персоналу служб предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>• Составление перечня оборудования служб предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>• Составление алгоритма работы с клиентом/гостем по телефону;</li> <li>• Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями;</li> <li>• Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта;</li> <li>• Определение задач управления каналами продаж (сбыта);</li> <li>• Определение критериев оценки каналов сбыта услуг предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>• Техники, повышающие эффективность телефонного разговора;</li> <li>• Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций;</li> <li>• Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.</li> </ul>	18
	<b>Экзамен</b>	4
	<b>Всего часов по МДК</b>	84
	<b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	

<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>		
<b>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>	<b>Лекция. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b> Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Юридическое значение документов. Унификация и стандартизация (ГОСТ, ОСТ, РСТ)	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Реквизиты документов. Требования к бланкам документов на основе государственного стандарта РФ ГОСТ Р 6.30-2003.	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Общие требования к текстам и оформлению документов. Порядок составления документов. Требования к оформлению документов.	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа по составлению текста типового документа. Оформление документа в соответствии с общими требованиями. Значение планирования как функции управления. Виды планирования и приёмы эффективного планирования. Эффективные методы принятия решений.	4
<b>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов.	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Справочная документация: докладная записка, служебная записка, объяснительная записка, предложение, представление, заявление, протокол, акт, правка, заключение, отзыв, перечень, список, переписка. Приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами. Методики эффективной организации деловых встреч и совещаний.	4

	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Документирование трудовых правоотношений  Законодательная и нормативная регламентация документирования приема на работу. Особенности подготовки и оформления приказов по личному составу (о приеме на работу), личной карточки, личного дела.  Правовое регулирование перевода сотрудников на другую работу и увольнение работников. Принципы эффективного контроля. Трудовой кодекс РФ.</p>	4
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Документы строгой отчетности.  Договора организаторов и исполнителей туристских услуг.  Туристская путевка. Туристский ваучер.  Основы организации туристской деятельности. Стандарты качества в туризме.  Документация по коммерческой деятельности подразделения и предприятия.  Учредительные документы, документы по утвержденным формам статистической отчетности; документы об уплате налогов и других обязательных платежей.  Банковская гарантия.  Документы, удостоверяющие платежеспособность.  Бланки строгой отчетности.</p>	6
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Оформление документов строгой отчетности.  Организация отчетности в туризме. Основные финансовые показатели деятельности организации и методика их расчёта.</p>	4
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Деловая игра: «Планирование деятельности подразделения».  Придумайте свое собственное предприятие:  1. Составьте план деятельности подразделений  2. Напишите методику, как будет организовываться, и контролироваться деятельность подчиненных.  3. Сформируйте организационную документацию.  Оформите распорядительную документацию.  4 Составьте порядок оформления документов при принятии на предприятие новых работников.  3. Заполните документы строгой отчетности.</p>	6

	4.Разработайте документацию по коммерческой деятельности подразделения	
	<b>Практическое занятие.</b> Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	2
<b>Тема 2.3. Организация работы с документами</b>	<b>Лекция. Организация работы с поступающими и исходящими документами подразделения.</b> Порядок обработки документов. Порядок ведения документации. Информационно-поисковая система (ИПС) для работы с документами организации. Составление номенклатуры дел. Документы по трудовым отношениям. Методика сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений. Понятие и принципы организации документооборота. Деловая речь и ее грамматические особенности.	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Формирование и оформление дел. Нумерация листов дела, составление заверительной надписи, составление внутренней описи документов дела, переплет (подшивка) дел. Оформление обложек дел постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения. Составление и оформление описей дел структурного подразделения туристской организации	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Текущее хранение дел и подготовка к передаче в ведомственный архив. Формирование дел после окончания и в текущем делопроизводстве. Экспертиза ценности документов и дел. Оформление дел в соответствии с установленным порядком при передаче в соответствующий архив; описание дел, передаваемых в архив организации, передача документов в архив.	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	2

<p><b>Тема 2.4. Использование современной техники при работе с документацией</b></p>	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>          Основные средства оргтехники, используемые на предприятиях туризма          Правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой.          Классификация современных средств оргтехники.          Персональный компьютер. Компоненты компьютерной сети.          Электронная почта. Основные требования для работы в пакетах офисных программ.          Web-страница.          Графические файлы. Средства презентации (мульти-медиа проектор).          Средства коммуникации - телефоны.          Копировальная техника. Принтеры. Ризограф. Уничтожители бумаг. Детектор банкнот. Счетчик купюр. Онлайн-касса.</p>	<p>6</p>
<p><b>Тема 2.5. Системы электронного документооборота</b></p>	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>          Основные задачи, решаемые системами документооборота.          Общая классификация систем документооборота.          Обзор основных систем документооборота, представленных в России.          Внешний электронный документооборот.          Общая логическая схема устройства системы электронного документооборота</p>	<p>4</p>
	<p><b>Практическое занятие.</b> Использование электронной таблицы Microsoft Excel для расчетов вариантов туристических услуг          Анализ деловых ситуаций по теме: «Организация и контроль деятельности подчиненных».</p>	<p>2</p>
<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Составление документации служб предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>• Составление графика документооборота;</li> <li>• Отработка правил документооборота;</li> <li>• Порядок ведения документации;</li> <li>• Анализ процесса документооборота в службах предприятий туризма и гостеприимства</li> </ul>		<p>5</p>
<p><b>Дифференцированный зачет</b></p>		<p>1</p>
<p><b>Всего часов по МДК</b></p>		<p>72</p>

<b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		
<b>МДК 01.03</b> Соблюдение норм этики делового общения		
<b>Тема 3.1.</b> Общие сведения об этической культуре	<b>Лекция.</b> Этика как наука о культуре социально-нравственного поведения и общения. Взаимосвязи этики с другими науками. Предмет изучения этики. Объект изучения этики. Субъект изучения этики. Развитие этики. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	6
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Религиозная и светская этика. Славянская этика. Традиционная этика. Современная этика.	6
<b>Тема 3.2.</b> Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 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.	8
	<b>Практическое занятие.</b> Деловое общение. Этика и этикет Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	2
<b>Тема 3.3.</b> Моральные нормы и нравственные требования	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Мораль как специфическое явление в жизни человека и общества Особенности функционирования морали. Мораль как элемент культуры. Морально-нравственные ценности. Религиозно-конфессиональные функции морали. Применение понятийно-категориального аппарата, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности.	9

<p><b>Тема 3.4.</b> Психология делового общения и коммуникации</p>	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Понятие мотивации и ее роли в управлении. Основания потребности в общении. Коммуникативные мотивы. Ответственность руководителя за мотивацию подчинённых. Понятия: социально ориентированного, группового предметно ориентированного, лично ориентированного поведения. Виды потребностей человека, иерархия потребностей.  Разработать инструкцию для подготовки деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.</p>	<p>8</p>
<p><b>Тема 3.5.</b>  Профессиональная этика</p>	<p><b>Лекция.</b> Профессиональная этика  Понятие профессиональной этики, задачи профессиональной этики. Виды профессиональной этики, их особенности в садово-парковом и ландшафтном строительстве. Функции профессиональной этики. Типы этикета. Внешний вид и поведение работника садово-паркового и ландшафтного строительства. Диагностика этических проблем в организации и применение основных моделей принятия этических управленческих решений.  Связь с другими дисциплинами специальности.</p>	<p>2</p>
<p><b>Тема 3.6.</b> Правила поведения работников при обслуживании клиентов</p>	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Общие правила поведения при обслуживании. Манеры поведения. Правила обслуживания клиента при продаже услуги.</p>	<p>4</p>
	<p><b>Практическое занятие.</b> Правила поведения работников при обслуживании клиентов. Оформить и зарегистрировать организационно-распорядительные документы, проконтролировать сроки их исполнения.</p>	<p>2</p>
<p><b>Тема 3.7.</b> Имидж персонала</p>	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Влияние внешнего облика на культуру обслуживания клиентов. Деловая одежда в различных сферах. Манера поведения. Основные правила этикета работников. Имидж персонала.  Деловая игра: «Обработка входящих и исходящих документов, систематизация их, составление номенклатуры дел и формирование документов в дела»</p>	<p>6</p>
<p><b>Тема 3.8.</b> Деловое общение</p>	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Типы общения в зависимости от целей: материальное, кондиционное, мотивационное, когнитивное, деятельностное. Типы общения в зависимости от средств: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное, невербальное.</p>	<p>8</p>

	Деловая игра: «Осуществление телефонного обслуживания, прием и передача факса»	
<b>Тема 3.9.</b> Производственный конфликт. Способы и правила его разрешения	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Производственный конфликт. Способы и правила его разрешения Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей). Невозможность удовлетворения требований сторон при отсутствии согласия между ними. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент. Методы преодоления конфликта.	8
<b>Дифференцированный зачет</b>		1
<b>Всего часов по МДК</b>		72
<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>Тема 4.1.</b> Ценообразование и ценовая политика	<b>Лекция.</b> Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	6
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	4



<b>Тема 4.2.</b> Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	<b>Лекция.</b> Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет.	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	4
<b>Тема 4.3.</b> Тарифы транспортных услуг	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Тарифы на авиационные перевозки пассажиров. Тарифы на железнодорожные перевозки. Тарифы на услуги водного транспорта.	4
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1.Пиратство и терроризм на море как угроза развития туризма; 2.Перспективы развития туризма с применением нетрадиционных средств передвижения; 3. Страны и города мира, где можно увидеть нетрадиционный транспорт и почувствовать на себе всю экзотику этих мест; 4.Вторая жизнь ретро-автомобилей (выставки, гонки, крупнейшие частные коллекции и т.п.); 5. Места паломничества; 6. Велосипед: история, разновидности конструкций, спорт и туризм на велосипеде, велосипедные туры; 7. Лошадь: история приручения, породы, скачки, элитные клубы мира, снаряжения для занятия верховой ездой; 8.Серфинг: история, соревнования, самые лучшие места для занятия серфингом; 9. Гребные лодки- история в олимпийских играх; 10.Воздушные шары и дирижабли; 11. Планеры, дельтапланы, параплан; 12. Вертолеты: история, модели, вертолет в туризме;	9

	<p>13. Соревнования на собачьих упряжках: породы, места проведения. Собака и человек на отдыхе;</p> <p>14.Парашюты в туризме;</p> <p>15. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта.</p>	
<p><b>Тема 4.4.</b> Правила организации обслуживания туристов в гостиницах</p>	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Гостиничный бизнес как составляющая туристического процесса (организация гостиничного дела). Регистрация и поселение в гостиницу. Обслуживание во время проживания в отеле. Основы анимационной деятельности. Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах. Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг. Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания.</p>	6
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  На примере любого гостиничного предприятия:  -разработать предложения организации досуга туристов,  -предложить методы контроля качества предоставляемых туристу услуг размещения и питания  -предложить методы контроля качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг  - по отзывам проконтролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной, на основании анализа предложить пути повышения качества обслуживания</p>	8
<p><b>Тема 4.5.</b> Потребительский рынок и покупательское поведение потребителей. Социальная ответственность и этика. Управление конфликтами, изменениями, стрессами</p>	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  Модель потребительского поведения. Модель покупательского поведения. Культура. Субкультура. Факторы, влияющие на выбор покупателя: социальные факторы, личностные факторы, культурные факторы. Процесс принятия решения о покупке нового товара. Этика и современное управление. Повышение показателей этичности поведения. Природа конфликта в организации. Управление конфликтной ситуацией. Управление изменениями. Стрессовый стиль жизни.</p>	6
	<p><b>Практическое занятие. Управление конфликтными ситуациями. Этика делового общения.</b>  Студенты обыгрывают жизненные ситуации, когда клиент по различным причинам недоволен полученными туристскими услугами. Задача студентов уладить конфликтную ситуацию, общаться с клиентом в рамках этики делового общения. После</p>	2

	<p>обыгрывания каждой ситуации дискуссия с выводами правильно ли вел себя турагент, была ли решена конфликтная ситуация.</p> <p>Студенты закрепляют умения по взаимодействию с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения.</p>	
<p><b>Тема 4.6. Личные продажи</b> в туризме. <b>Профессиональные продажи</b> в туризме</p>	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Процесс личной продажи. Прием клиента и установление контакта. Выявление потребностей клиента. Предоставление продукта. Осуществление продажи и последующий контакт с клиентом. Управление профессиональными продажами. Торговый представитель. Цели продаж. Организация отдела продаж. Прием на работу и подготовка профессиональной торговой силы. Управление торговой силой. Правила оформления деловой документации. Правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности.</p>	6
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Информирование потребителя о туристских продуктах. Основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме. Решение кейсов Составить и проанализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, провести маркетинг существующих предложений от туроператоров. Разработать методы представления турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям.</p>	6
	<p><b>Практическое занятие. Оформление припродажной документации</b> Студенты оформляют бланки строгой отчетности. Должны показать умение приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности. Анализ ситуаций по теме «Оказание визовой поддержки потребителю». Работа в программе Columbus (демоверсия).</p>	2
<p><b>Самостоятельная работа обучающихся:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Составление программы лояльности клиентов;</li> <li>• Подготовить аналитическую справку о перспективах развития туристских услуг;</li> <li>• Составление ценника услуг, с учетом скидок;</li> <li>• Составление списка факторов, влияющих на ценообразование в соответствующей службе предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>• Проработка конспектов занятий и учебной литературы.</li> </ul>	8	
<b>Дифференцированный зачет</b>		1

<b>Всего часов по МДК</b>	<b>84</b>
<p><b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ.</li> <li>2. Осуществление делопроизводства и документооборота. Составление деловых документов. Составление организационных и распорядительных документов. Создание отчетов.</li> <li>3. 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.</li> <li>4. Разработайте тур по своему городу. Заполните карту и схему маршрута. Заключение договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Оформите и рассчитайте стоимость проживания в гостинице.</li> <li>5. Составьте инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте на русском и иностранном языке. Напишите алгоритм действий в случае возникновения ЧС.</li> <li>6. Составьте сравнительную характеристику 3-х туристских регионов, проанализируйте предложения разных туроператоров по данным турам и выберите наиболее оптимальный вариант (свой выбор мотивируйте). Составьте памятку для туриста для прохождения таможенного и валютного контроля, проект договора между клиентом и поставщиком туристских услуг.</li> <li>7. Составить сравнительная характеристику отелей, гостиниц 3–5 звезд (при наличии) в Вашем городе.</li> </ol>	36
<p><b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составьте реестр туров, предлагаемых турфирмой к продаже по мере уменьшения их востребованности. Какие туры Вы хотели бы дополнительно предложить к реализации, исходя из замеченных Вами потребностей клиентов данной турфирмы. Опишите технологию взаимодействия турфирмы с туроператорами (турпутевки, ваучеры, страховые полисы, договоры, форма связи, процедура бронирования, получение туристской документации, комиссия, бонусы, рекламные туры, т.д.)</li> <li>2. Подберите оптимальный тур для семьи из трех человек: мама, папа, ребенок 4 года. Цель поездки – отдых на море, стоимость на семью с проездом на 10 дней. Подробно опишите программу обслуживания. Определите основные страховые риски, от которых страхуются туристы фирмы, в которой Вы проходите практику.</li> <li>3. Составление и обработка документации.</li> </ol>	36

<p>4. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.</p> <p>5. Заключение договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Правила эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов. Владение профессиональной этикой. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>6. Составление отчетности.</p>	
<b>Всего теоретических часов по профессиональному модулю</b>	<b>312</b>
<b>Всего часов по профессиональному модулю с учетом практик</b>	<b>384</b>
Экзамен по модулю	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 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», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

#### 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

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

2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>

4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>

5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>

6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>
8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
9. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>
10. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
11. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>
12. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
13. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
14. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

15. Ильшева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Ильшева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>
16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>
17. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>
18. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>
19. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>
20. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>
21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021)
22. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>
23. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>



24. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
25. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
26. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
27. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
28. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021)
29. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>
30. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>
31. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>
32. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>
33. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-

Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> .

34. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862> .

35. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266711> .

36. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. — 2-е изд. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 132 с. — ISBN 978-5-7782-3346-1. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91720>

#### 4. 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> <p>Оформлять возврат оформленных платежей</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

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	

## 5. Лист изменений и дополнений, внесенных в рабочую программу

№ изменения, дата изменения; № страницы с изменением	
<b>БЫЛО</b>	<b>СТАЛО</b>
Основание:  Подпись лица внесшего изменения	