Профессиональное образовательное учреждение

**«ГУМАНИТАРНЫЙ ТЕХНИКУМ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**

Фактический адрес: 105318 г. Москва, ул. Ибрагимова, дом 31, к.1

Утверждаю
Директор
ПОУ «ГУМАНИТАРНЫЙ ТЕХНИКУМ
ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»
_____ Часть
«__28_____» _____2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

# ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

**2023 г.**

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

# 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

| **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 01 | 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;<br>– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;<br>– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. |
| Уметь | – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);<br>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;<br>– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;<br>– владеть культурой межличностного общения. |
| Знать | – законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;<br>– основы трудового законодательства Российской Федерации;<br>– основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;<br>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;<br>– оказывать первую помощь;<br>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;<br>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;<br>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;<br>– этику делового общения;<br>– основы делопроизводства. |

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

**Всего часов – 485**

в том числе в форме практической подготовки – 190

Из них на освоение МДК – 284

в том числе самостоятельная работа – *21*

практики, в том числе учебная – 72

производственная – 72

Промежуточная аттестация – 18

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего, час. | В т.ч. в форме практической. подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Обучение по МДК | | | | Практики | |
| | | | | Всего | В том числе | | | | |
| | | | | | Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа[1] | Промежуточная аттестация | Учебная | Производственная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *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 | **89** | 57 | **83** | 57 | 6 | | | |
| ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства | **51** | 33 | **47** | 33 | 4 | | | |
| ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства | **57** | 34 | **54** | 34 | 3 | | | |
| ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства | **108** | 66 | **100** | 66 | 8 | | | |
| | Учебная практика | **72** | | | | | | 72 | |
| | Производственная практика | **72** | | | | | | | 72 |

[1] *Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.*

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Промежуточная аттестация | **36** | | | | | 36 | | |
| | **Всего:** | **485** | **190** | **284** | **190** | **21** | **36** | **72** | **72** |

**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 | Код ПК, ОК |
|---|---|---|---|
| **1** | **2** | **3** | |
| **Раздел 1.** Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | | **83** | |
| **МДК 01.01** Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства | | **83** | |
| **Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства** | **Содержание** | **6** | |
| | 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 | | ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| | 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** | **20** | |
| | 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 | | ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| | 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, девизиональная, 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** | **57** | |
| | Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | | ПК 1.1.<br>ОК 01 – ОК 05;<br>ОК 07; ОК 09 |
| | Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства | | |
| | Составление графиков выхода на работу. | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду | | |
| | Разработка программы формирования лояльности персонала. | | |
| | Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб | | |
| **Раздел 2.** Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства | | **47** | |
| **МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства** | | **47** | |
| **Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов** | **Содержание** | | |
| | Документ и его функции. | 4 | ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| | 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** | **2** | |
| | Организационные документы. | | ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| | Распорядительные документы. | | |
| | Виды информационно-справочных документов. | | |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **26** | |
| | Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)<br>Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) | | |
| **Тема 2.3. Организация работы с документами** | **Содержание** | **8** | |
| | Понятие и принципы организации документооборота. | | ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| | Порядок ведения документации. | | |
| | Документы по трудовым отношениям. | | |
| | Деловая речь и ее грамматические особенности. | | |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **7** | |
| | Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.<br>Составление приказов, личных дел, списка работников. | | ПК 1.2. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| **Раздел 3.** Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства | | **54** | |
| **МДК 01.03** Соблюдение норм этики делового общения | | **54** | |
| **Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре** | **Содержание** | | |
| | Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения | **6** | ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| | Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений | | |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **6** | |
| | Отработка полученных теоретических знаний на практике. | | ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| **Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке** | **Содержание** | | |
| | Деловое общение. Этика и этикет. | 14 | ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| | Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. | | |
| | Введение лексики, закрепление в упражнениях<br>Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.<br>Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.<br>Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.<br>Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. | | |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **28** | |
| | Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. | | ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| | Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. | | |
| **Раздел 4.** Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства | | **100** | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **МДК 01.04** Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства | | **100** | |
| **Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика** | **Содержание** | | |
| | Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. | 20 | ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| | Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. | | |
| | Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. | | |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | | |
| | Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. | 50 | ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| | Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг. | | |
| | 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** | | |
| | Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. | 10 | ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| | Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. | | |
| | Деловое общение. Этика и этикет. | | |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | | |
| | Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики | 16 | |
| | Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. | | |
| **Учебная практика раздела 1**<br>**Виды работ**<br>Организация рабочего места;<br>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;<br>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;<br>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; | | 72 | |

| | | |
|---|---|---|
| Разработка плана целей деятельности служб.<br>**Учебная практика раздела 2**<br>Виды работ<br>Осуществление делопроизводства и документооборота;<br>Составление деловых документов;<br>Составление организационных и распорядительных документов;<br>Создание отчетов.<br>**Учебная практика раздела 4**<br>**Виды работ**<br>Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;<br>Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;<br>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;<br>Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;<br>Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;<br>Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет. | | |
| **Производственная практика раздела 1**<br>**Виды работ**<br>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;<br>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;<br>Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;<br>Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;<br>Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;<br>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;<br>Внесение изменений в заказ.<br>**Производственная практика раздела 2**<br>**Виды работ**<br>Составление и обработка документации;<br>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;<br>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;<br>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.<br>**Производственная практика раздела 3** | 72 | |

| | | |
|---|---|---|
| **Виды работ**<br>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми<br>**Производственная практика раздела 4**<br>**Виды работ**<br>Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;<br>Владение профессиональной этикой;<br>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;<br>Составление отчетности;<br>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги. | | |
| **Промежуточная аттестация** | **18** | |
| **Всего** | **485** | |

## 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», 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. Выпряжкина, 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 PROFобразование: [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 PROFобразование: [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 PROFобразование : [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. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, 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 PROFобразование: [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 PROFобразование : [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 PROFобразование: [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 PROFобразование: [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**[2] | **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<br>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<br>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры<br>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<br>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг<br>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)<br>Проводить оформление счета для оплаты<br>Предоставлять счет клиентам | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

[2] В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

| | | |
|---|---|---|
| | Принимать оплату в наличной и безналичной формах<br>Оформлять возврат оформленных платежей | |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций<br>Владеть методикой хранения и поиска информации<br>Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных | |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных<br>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)<br>Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги | |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций | |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы<br>Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | |

| | | |
|---|---|---|
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках | |