

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 10.06.2024 13:17:04

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиала) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ Т.А. Шебзухова

**Рабочая программа профессионального модуля
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

Специальность 43.02.16

Туризм и гостеприимство

Форма обучения

очная

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100 и примерной основной образовательной программы СПО, с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

Рабочая программа профессионального модуля разработана:

1. Луста Светлана Станиславовна, преподаватель колледжа

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

2. Жилинская Нина Григорьевна, преподаватель колледжа

фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

СОГЛАСОВАНО:

Представитель работодателя

Руководитель отдела маркетинга ООО «Русь»,
г. Ессентуки

должность представителя работодателя, наименование
организации и город ее расположения

Гамм Д.Г.

подпись

Фамилия, инициалы

М.П.

1. Паспорт программы профессионального модуля

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

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимства в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

Использование рабочей программы профессионального модуля в дополнительном профессиональном образовании не предусмотрено.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

Владеть навыками:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
 - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

уметь:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- оказывать первую помощь;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего – 474 часов, в том числе:

в форме практической подготовки 344 часов;

Из них:

на освоение МДК 276 часов, в том числе:

самостоятельную работу обучающегося - часов;

практики, в том числе учебной 108 часа;

производственной 72 часа.

промежуточной аттестации - 18 часов.

2. Результаты освоения профессионального модуля

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимся видом профессиональной деятельности **организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование общих компетенций
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
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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час. (макс. учебная нагрузка и практики)	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практики	
				Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося			
				Всего	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	В т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	В т.ч. курсовая работа (проект), часов	Учебная	Производственная (по профилю специальности), часов
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 1.1.	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	135	64	126	78	-	-	-	-	-
ПК 1.2.	Раздел 2. Изучение основ делопроизводства	36	24	36	24	-	-	-	-	-
ПК 1.3.	Раздел 3. Соблюдение норм этики делового общения	54	36	54	36	-	-	-	-	-
ПК 1.4.	Раздел 4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	60	40	60	36	-	-	-	-	-
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4.	Учебная практика	108							108	
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4.	Производственная практика	72								72
	Всего:	465	164	276	174	-	-		108	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Объем в часах	Уровень освоения
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства			
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		135	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.	Содержание	6	4
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	2	
	Характеристика служб предприятий туризма	2	
	Характеристика служб предприятий услуг гостеприимства	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	6	
	1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	2. Изучение служб предприятий туризма	2	
	3. Изучение служб услуг гостеприимства	2	
Тема 1.2. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.	Содержание	2	
	Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	6	
	1. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма	2	
	2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий гостеприимства.	2	
	3. Составление графиков выхода на работу.	2	
Тема 1.3. Службы предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	6	
	Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	2	
	Каналы продаж гостиничного продукта	2	
	Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	8	
	1. Изучение персонала служб предприятий туризма	2	

	2. Изучение персонала служб предприятий услуг гостеприимства	2	
	3. Каналы продаж гостиничного продукта	2	
	4. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	
Тема 1.4. Сотрудник и служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	4	
	Подбор сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу	2	
	Лабораторные работ <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	6	
	1.Подбор персонала.	2	
	2.Технология хедхантинг.	2	
	3. Изучение требований, предъявляемых продавцу гостиничных услуг	2	
Тема 1.5. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работ службы	Содержание	4	
	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.	2	
	Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	6	
	1. Составление графиков выхода на работу.	2	
	2. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	2	
	3. Организация рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
Тема 1.6. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	4	
	Понятия: персонал, управление персоналом.	2	
	Цели, функции и принципы управления персоналом.	2	
	Лабораторные работ <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	6	
	1. Стратегическое планирование	2	
	2. Конкретные области управления.	2	
	3. Оценка эффективности работы служб.	2	
Тема 1.7. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.	Содержание	6	
	Категории персонала служб предприятий туризма	2	4
	Категории персонала служб предприятий гостеприимства	2	
	Основные требования к персоналу.	2	
	Лабораторные работ <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	6	
	1. Основные квалификационные требования к персоналу в индустрии гостеприимства.	2	
	2. Основные квалификационные требования к персоналу в индустрии туризма.	2	
	3. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении	2	

Тема 1.8. Корпоративная культура.	Содержание	4	
	Корпоративная культура: понятие, сущность.	2	
	Корпоративная культура: цель, задачи, функции.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	4	
	1.Адхократия и бюрократия. 2. Клан	2 2	
Промежуточная аттестация в форме контрольной работы			
Итого за 4 семестр		90	
Тема 1.9. Функции и управления. Особенности общих и специальных функций	Содержание	2	5
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Общие и специальные функции.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	4	
	1.Конкретные функции управления.	2	
	2.Функции координации или коммуникации.	2	
Тема 1.10. Планирование.	Содержание	2	
	Разработка плана. Цель деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	1. Разработка плана.	2	
Тема 1.11. Организация труда.	Содержание	2	
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	1. Нормирования труда.	2	
Тема 1.12. Организационные структуры управления.	Содержание	2	
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	4	
	1. Принципы построения организационных структур гостиничного предприятия.	2	
	2. Принципы построения организационных структур предприятия туризма.	2	
Тема 1.13. Структурные подразделения, звенья и ступени управления	Содержание	2	
	Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязь служб.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	1. Структурные подразделения, звенья и ступени управления	2	

я.			
Тема 1.14.	Содержание	2	
Виды и функции уровней управления я.	Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	1. Профессиональные стандарты работников гостиничного предприятия и туристических предприятий.	2	
Тема 1.15.	Содержание		
Структура служб.	<i>(не предусмотрены)</i>		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	1. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.	2	
Тема 1.16.	Содержание		
Виды организационных структур управления я.	<i>(не предусмотрены)</i>		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	1. Изучение типовой организационной структуры предприятий туризма и гостеприимства.	2	
Тема 1.17.	Содержание		
Мотивация труда.	<i>(не предусмотрены)</i>		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс.	2	
Тема 1.18.	Содержание		5
Лояльность персонала	<i>(не предусмотрены)</i>		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	2	
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива.	2	
5 семестр		72	
Консультации			
Промежуточная аттестация в форме экзамена		9	
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства			
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		36	
Тема 2.1.	Содержание	8	
Делопроизводства и общие нормы оформления документов в	1. Документ и его функции.		
	2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	2	
	3. Требования к составлению и оформлению деловых документов.	2	
	4. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	8	

	1.Обработка документов.	2	
	2.Регистрация документов.	2	
	3. Контроль исполнения документов.	2	
	4. Организация хранения документов.	2	
Тема 2.2. Основные виды управленч еских документо в	Содержание	2	
	Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	8	
	1. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	4	
	2. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	4	
Тема 2.3. Организац ия работы с документа ми	Содержание	2	
	Понятие и принципы организации документооборота.	2	
	Порядок ведения документации.		
	Деловая речь и ее грамматические особенности.		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	8	
	1. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	2	
	2. Составление приказов, личных дел, списка работников.	2	
	3. Употребление прописных и строчных букв.	2	
	4. Оформление дат и чисел в документах.	2	
	Промежуточная аттестация в форме зачета	-	
Раздел 3. Соблюдение норм этики делового общения			
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения			
54			
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	4	
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.	2	
	2. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	8	
	1. Изучение понятий: этика и мораль	2	
	2. Изучение категорий этики	2	
	3. Основа эффективного общения	2	
	4. Изучение понятий норм морали	2	
Тема 3.2. Деловой этикет в професси онально	Содержание	6	
	Роль и место делового этикета в профессиональной деятельности.	2	
	Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
	Роль и место делового этикета в профессиональной деятельности	2	

й деятельн ости. Взаимос вязь делового этикета и этики деловых отношен ий.	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	8	
	1. Роль и место делового этикета в профессиональной деятельности.	2	
	2. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
	3. Роль и место делового этикета в профессиональной деятельности	2	
	4. Психологические стороны делового общения	2	
Тема 3.3. Организа ция и техноло гии работы служб предприя тий туризма и гостепр имства с клиентам и/гостями на английск ом языке	Содержание	8	
	1. Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал	2	
	2. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	3. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	4. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	20	
	1. Деловое общение.	2	
	2. Этика и этикет	2	
	3. Службы предприятий туризма и гостеприимства	2	
	4. Структура	2	
	5. Персонал	2	
	6. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание	2	
	7. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	8. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	9. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	
	10. Чтение и перевод текста	2	
	Промежуточная аттестация в форме зачета	-	
	Раздел 4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		
	МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	60	
Тема 4.1. Ценообразова ние и ценовая политика	Содержание	6	
	Ценообразование: расчет цены услуг.	2	
	Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	Практические занятия	10	
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2	

	Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	2
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2
	Изучение понятий фиксированная цена, гибкий тариф	2
	Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
Тема 4.2. Цена и тариф управление доходами	Содержание	2
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>	
	Практические занятия	2
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	
Тема 4.3. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	8
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	2
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий.	2
	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2
	Деловое общение. Этика и этикет.	2
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>	
	Практические занятия	8
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание.	2
	Введение и закрепление лексики	2
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	2
	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2
Тема 4.4. Порядок и правила проведения расчетов с гостями гостиничного предприятия	Содержание	2
	Особенности организации обслуживания и предоставления услуг питания в средствах размещения	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>	
	Практические занятия	2
Тема 4.5. Нормативно-правовая база расчетов с проживающими.	Содержание	2
	Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>	
	Практические занятия	2
Тема 4.6. Виды и методы оплаты за предоставленные гостиничные услуги	Изучение Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"	
	Содержание	4
	Особенности и характеристики гостиничных услуг и гостиничных продуктов	2
	Основные характеристики расчетов с проживающими	2
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>	
	Практические занятия	4
Тема 4.7.	Особенности и характеристики гостиничных услуг и гостиничных продуктов	2
	Основные характеристики расчетов с проживающими	2
	Содержание	

Основные характеристики и расчетов с проживающими	Лекции <i>(не предусмотрены)</i>	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>	
	Практические занятия	8
	Анализ использования различных видов гостиничных продуктов	2
	Методы расчета стоимости основных гостиничных услуг	2
	Оформление счетов различных категорий гостей за проживание и дополнительные услуги.	2
	Технология освобождения номера, выписки и проводов гостей	2
Учебная практика		108
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; Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов. Разработка плана целей деятельности служб. Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов. 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.		
Производственная практика		72
Виды работ 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. 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.		

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. 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.		
Промежуточная аттестация в форме экзамена по ПМ.01	9	
Всего	60	

4. Условия реализации профессионального модуля

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения: Кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения Кабинет организации деятельности сотрудников службы питания Кабинет организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонд: Комплект учебной мебели, учебная доска. Мультимедийное оборудование: проектор, экран настенный, компьютер.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

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 PROФобразование : [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. 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 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>

Дополнительная литература:

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 PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки

СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

5. Wikipedia, Google, Яндекс - информационный портал

6. twwww.english.language.ru – сайт для изучающих английский язык

7. www.macmillan.ru - каталог учебных пособий, словарей и мультимедийной продукции для изучающих английский язык

8. www.enhome.ru - изучение английского языка самостоятельно

9. www.study.ru - портал изучения иностранных языков

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

График освоения профессионального модуля предполагает последовательное освоение модуля, включающего в себя как междисциплинарные курсы, так и учебную и производственную практику.

В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, практические занятия.

Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

Освоению профессионального модуля предшествует обязательное изучение дисциплин: ОП.02 «Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса», ОП.05 «Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве», ОП.08 «Психология делового общения и конфликтология».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет.

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации не реже одного раза в три года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, а также в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия полученных компетенций требованиям к квалификации педагогического работника.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), имеющих опыт деятельности не менее трех лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, в общем числе педагогических работников, обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей образовательной программы, должна быть не менее 25 процентов.

5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции, формируемые в рамках модуля)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
--	---------------------------------------	----------------------------------

ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	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	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных	

деятельности	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	