

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»
(ПО АНО ПКЭИП)**



УТВЕРЖДАЮ
Директор ПО АНО «ПКЭИП»
Л.Д. Джавадова
«28» июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

**по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Квалификация:
Специалист по туризму**

Форма обучения – заочная

Год набора - 2024

Дербент 2024

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права» (ПО АНО ПКЭИП).

Разработчик:

Преподаватель ПЦК
(занимаемая должность)

Б.Х. Мамедов

(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК

Психолого-педагогических и гуманитарных дисциплин

«28» 06 2024г., протокол № 06

Председатель ПЦК

С.Э. Расулова

(степ., инициалы, фамилия)

Эксперт от работодателя:

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯОшибка! Закладка не определена.
2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ9
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ11

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

1.1.Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство (углубленной подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности: «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующих общих профессиональных компетенций и личностных результатов:

1.2 Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы

Профессиональный модуль ПМ.01 «**Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**» входит в Профессиональный цикл подготовки по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

1.3 Цели 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:

Перечень общих компетенций

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

Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

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

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля
максимальная учебная нагрузка обучающегося 478 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка 88 часов;
- самостоятельная работа 210 часов;
- учебная практика – 108 часов;
- производственная практика – 72 часов

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет;

Экзамен

квалификационный экзамен

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования профессионального модуля	Всего, час. (макс. учебная нагрузка)	Объем профессионального модуля, ак. час.								
			Обучение по МДК								Практики
			Всего	В том числе							
				лекционные занятия, часов	Лабораторных и практических занятий, часов	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Консультация	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	96	96	8	14	-	68		6		
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	38	38	2	6		30		-		
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	56	56	4	8		44		-		
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	96	96	8	14		68		6		
	Учебная практика	108							108	-	
	Производственная практика	72							-	72	
	Экзамен по модулю	12	12	-	-	-	-	12	-	-	
	Всего:	478	286	22	42	-	210	12	108	72	

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	90	68	22	8	14	-
4 семестр	48	38	10	4	6	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	18	14	4	2	2	-
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	30	24	6	2	4	-
5 семестр	42	30	12	4	8	
Тема 1.3. Ценообразование и ценовая политика	22	16	6	2	4	-
Тема 1.4. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	20	14	6	2	4	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6					-
Всего	96					-
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	38	30	8	2	6	-
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	12	10	2	2	-	-
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	12	10	2	-	2	-
Тема 2.3. Организация работы с документами	14	10	4	-	4	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета						-
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	56	44	12	4	8	-
5 семестр	28	22	6	2	4	
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре		22	6	2	4	-
6 семестр	28	22	6	2	4	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	28	22	6	2	4	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета						-

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	90	68	22	8	14	-
4 семестр	42	30	12	4	8	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	42	30	12	4	8	-
5 семестр	48	38	10	4	6	
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	48	38	10	4	6	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6					-
Всего	96					-
Учебная практика	108					-
Производственная практика	72					-
Экзамен по модулю	12					-
Всего	478					-

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.
1	2	3
МДК 01.01 Координация работы службы предприятий туризма и гостеприимства 4 семестр		
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Содержание Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Практические занятия Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.</p> <p>Самостоятельная работа Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	2 2 14
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	<p>Содержание Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции</p> <p>Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций</p>	2

	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	
	Практические занятия 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	4
	Самостоятельная работа Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства 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	24

	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	
5 семестр		
Тема 1.3. Ценообразование и ценовая политика	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.</p> <p>Цена и тариф управление доходами (revenue management).</p> <p>Практические занятия</p> <p>Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.</p> <p>Самостоятельная работа</p> <p>Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.</p> <p>Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.</p> <p>Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.</p>	2
Тема 1.4. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	<p>Содержание</p> <p>Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.</p> <p>Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания.</p> <p>Практические занятия</p> <p>Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет.</p> <p>Самостоятельная работа</p> <p>Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание.</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.</p>	4
Промежуточная аттестация в форме экзамена		16
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	<p>Содержание</p> <p>Документ и его функции.</p> <p>Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.</p> <p>Самостоятельная работа</p> <p>Требования к составлению и оформлению деловых документов.</p>	2
		10

	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Организационные документы.</p> <p>Распорядительные документы.</p> <p>Виды информационно-справочных документов.</p> <p>Практические занятия</p> <p>Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)</p> <p>Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)</p>	10
Тема 2.3. Организация работы с документами	<p>Самостоятельная работа</p> <p>Понятие и принципы организации документооборота.</p> <p>Порядок ведения документации.</p> <p>Практические занятия</p> <p>Документы по трудовым отношениям.</p> <p>Деловая речь и ее грамматические особенности.</p> <p>Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Составление приказов, личных дел, списка работников.</p>	10
	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 5 семестре	
	МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	
5 семestr		
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	<p>Содержание</p> <p>Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.</p> <p>Практические занятия</p> <p>Отработка полученных теоретических знаний на практике.</p> <p>Самостоятельная работа</p> <p>Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений</p> <p>Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения</p>	2 4 22

6 семестр		
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	<p>Содержание</p> <p>Деловое общение. Этика и этикет.</p> <p>Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.</p> <p>Практические занятия</p> <p>Введение лексики, закрепление в упражнениях</p> <p>Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.</p> <p>Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.</p> <p>Самостоятельная работа</p> <p>Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание.</p> <p>Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.</p> <p>Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>	2
		4
		22
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		
4 семестр		
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	<p>Содержание</p> <p>Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.</p> <p>Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.</p> <p>Практические занятия</p> <p>Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.</p> <p>Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.</p> <p>Самостоятельная работа</p> <p>Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.</p>	4
		8
		30

	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	
5 семестр		
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. Практические занятия Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Самостоятельная работа Деловое общение. Этика и этикет. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	4 6 38
Промежуточная аттестация в форме экзамена		6
Учебная практика ПМ 1		
Виды работ		
Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб. 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.	108	
Производственная практика ПМ 1		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.

Экзамен по модулю	12
Всего (с практиками)	478

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. Скабеева, Л. И., Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм») : учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Москва : КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-11920-4. — URL: <https://book.ru/book/950249>

2. Тарбаев, С. А., Концепция кадрового обеспечения индустрии туризма и гостеприимства в Российской Федерации : научное издание / С. А. Тарбаев, Коллектив авторов. — Москва : КноРус, 2023. — 102 с. — ISBN 978-5-406-12019-4. — URL: <https://book.ru/book/950749>

3. Быстров, С. А., Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва : КноРус, 2024. — 260 с. — ISBN 978-5-406-12820-6. — URL: <https://book.ru/book/952773>

4. Генералова, А. Р., Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности для специальности Туризм и гостеприимство : учебник / А. Р. Генералова. — Москва : КноРус, 2025. — 231 с. — ISBN 978-5-406-14026-0. — URL: <https://book.ru/book/956299>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Братухина, О. А., Организация продаж страховых продуктов : учебное пособие / О. А. Братухина. — Москва : КноРус, 2023. — 450 с. — ISBN 978-5-406-11426-1. — URL: <https://book.ru/book/949411>

2. Беляев, В. И., Основы маркетинга сферы услуг : учебник / В. И. Беляев, М. М. Бутакова, Е. В. Бутакова, О. Н. Пяткова. — Москва : КноРус, 2022. — 215 с. — ISBN 978-5-406-09516-4. — URL: <https://book.ru/book/943172>

3. Чередниченко, Ю. П., Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта : учебник / Ю. П. Чередниченко. — Москва : КноРус, 2024. — 186 с. — ISBN 978-5-406-12775-9. — URL: <https://book.ru/book/952904>

4. Маркетинг туризма (Ростуризм) : Учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 217 с. — ISBN 978-5-4365-0132-1. — URL: <https://book.ru/book/91971>

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 службы 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	<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	<p>Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p> <p>Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных</p>	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p>Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги</p>	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	

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