

**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 МОДУЛЯ	
.....	Ошибка! Закладка не определена.
2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11

**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
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

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. <i>(макс. учебная нагрузка)</i>	Объем профессионального модуля, ак. час.									
			Обучение по МДК								Практики	
			Всего	В том числе								
				лекционные занятия, часов	и лабораторных 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			
			Всего	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 служб предприятий туризма и гостеприимства		
4 семестр		
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	2
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	
	Практические занятия	2
	Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	
	Самостоятельная работа	14
	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	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	2
	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	
	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	
	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	4
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	
	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	24
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	

	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	Содержание учебного материала	2
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management).	
	Практические занятия	4
	Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	
	Самостоятельная работа	16
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	
Тема 1.4. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	2
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания.	
	Практические занятия	4
	Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет.	
	Самостоятельная работа	14
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание.	
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	
Промежуточная аттестация в форме экзамена		6
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	2
	Документ и его функции.	
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	
	Самостоятельная работа	10
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	

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

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

	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	4
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	
	Практические занятия	6
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	
	Самостоятельная работа	38
	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.	
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

<p>Виды работ</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;</p> <p>Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;</p> <p>Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;</p> <p>Внесение изменений в заказ.</p> <p>Составление и обработка документации;</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;</p> <p>Владение профессиональной этикой;</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;</p> <p>Составление отчетности;</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p>	
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 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	<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	

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	