

**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**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	.....Ошибка! Закладка не определена.
<b>2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	.....5
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	.....9
<b>4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	.....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

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
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

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

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

**1.4. 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	<b>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	96	96	8	14	-	68		6		
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>	38	38	2	6		30		-		
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	<b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>	56	56	4	8		44		-		
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	<b>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>	96	96	8	14		68		6		
	<b>Учебная практика</b>	108							108	-	
	<b>Производственная практика</b>	72							-	72	
	<b>Экзамен по модулю</b>	12	12	-	-	-	-	12	-	-	
	<b>Всего:</b>	478	286	22	42	-	210	12	108	72	

<b>Раздел, тема</b>	<b>Виды учебной работы, академических часов</b>					
	<b>Всего</b>	<b>Самостоятельная работа</b>		<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>		
	<b>Всего</b>	<b>Лекционные занятия</b>	<b>Практические занятия</b>	<b>Лабораторные занятия</b>		
<b>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>90</b>	<b>68</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	-
<b>4 семестр</b>	<b>48</b>	<b>38</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	
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	-
<b>5 семестр</b>	<b>42</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	
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					-
<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>	<b>38</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	-
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	-
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>						-
<b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>	<b>56</b>	<b>44</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	-
<b>5 семестр</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре		22	6	2	4	-
<b>6 семестр</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	28	22	6	2	4	-
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>						-

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

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч.
1	2	3
<b>МДК 01.01 Координация работы службы предприятий туризма и гостеприимства</b> 4 семестр		
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<p><b>Содержание</b>            Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.</p> <p><b>Практические занятия</b>            Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.</p> <p><b>Самостоятельная работа</b>            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><b>Содержание</b>            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	
	<b>Практические занятия</b> Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий 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
	<b>Самостоятельная работа</b> 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	
<b>5 семестр</b>		
<b>Тема 1.3.</b> <b>Ценообразование и ценовая политика</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></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><b>Практические занятия</b></p> <p>Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.</p> <p><b>Самостоятельная работа</b></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
<b>Тема 1.4.</b> <b>Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.</p> <p>Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания.</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p>Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет.</p> <p><b>Самостоятельная работа</b></p> <p>Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание.</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.</p>	4
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>		16
<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>		2
<b>Тема 2.1.</b> <b>Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Документ и его функции.</p> <p>Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.</p> <p><b>Самостоятельная работа</b></p> <p>Требования к составлению и оформлению деловых документов.</p>	4
		14
		6
		2
		10

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

<b>6 семестр</b>		
<b>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Деловое общение. Этика и этикет.</p> <p>Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.</p> <p><b>Практические занятия</b></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><b>Самостоятельная работа</b></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
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>		
<b>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		
<b>4 семестр</b>		
<b>Тема 4.1.</b> <b>Ценообразование и ценовая политика</b>	<p><b>Содержание</b></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><b>Практические занятия</b></p> <p>Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.</p> <p>Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.</p> <p><b>Самостоятельная работа</b></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	
<b>5 семестр</b>		
<b>Тема 4.2.</b> <b>Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b> Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. <b>Практические занятия</b> Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. <b>Самостоятельная работа</b> 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.	<b>4</b>  <b>6</b>  <b>38</b>
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>		<b>6</b>
<b>Учебная практика ПМ 1</b>		
<b>Виды работ</b>		
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.	<b>108</b>	
<b>Производственная практика ПМ 1</b>		<b>72</b>

**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.

<b>Экзамен по модулю</b>	<b>12</b>
<b>Всего (с практиками)</b>	<b>478</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

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

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

##### **3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>
4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>

6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>
8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
9. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>
10. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
11. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>
12. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
13. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
14. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
15. Ильшева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Ильшева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-

0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>
16. Каратеева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Карагаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>
17. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>
18. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования /И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>
19. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>
20. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>
21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006>
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>
29. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>
30. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>
31. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>
32. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>
33. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513>.
34. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862>.

35. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266711> .
36. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

## **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	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	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 Представлять 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 деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	

OK 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>	
OK 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	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	
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	