

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: **Автономная некоммерческая организация**

ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна

Должность: Директор

Дата подписания: 24.04.2024 14:35:18

Уникальный программный ключ:

8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

профессионального образования
«Челябинский колледж Комитент»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля

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

по специальности

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Челябинск, 2023

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства предназначена для реализации основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена.

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Министерством Юстиции России 24.01.23 №72111), с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм и с учетом профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 07.05.15 №282н, зарегистрированного Министерством Юстиции России 26.05.15 №37395), «Работник по приему и размещению гостей» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 05.09.17 №659н, зарегистрированного Министерством Юстиции России 22.09.17 №48310) и компетенции «Туризм», «Туроператорская деятельность», «Турагентская деятельность»

Разработчик:

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	28

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 6	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства
ЛР-КК1	Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.
ЛР-КК2	Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.
ЛР-СОП-1	Способный реализовывать условия и принципы духовно - нравственного воспитания на основе базовых национальных и региональных ценностей, приоритетов АНОПО «Челябинский колледж Комитент»
ЛР-СОП-2	Демонстрирующий приверженность АНОПО «Челябинский колледж Комитент»

ЛР-СОП-3	Адекватно оценивающий свои способности и возможности, ответственно относящийся к процессу обучения и его результатам
----------	--

1.1.2. 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 студент 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; – проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам; – разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон; – организация контроля исполнения персоналом принятых решений
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; – презентовать себя и свои идеи; – согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников; – понимать эмоции, мотивацию, намерения свои и других людей и управлять этим; – взаимодействовать с поставщиками туристских услуг; – обосновывать принимаемые управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии; – учитывать действующее законодательство при оформлении договорной, платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации; – разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (инструкции, стандарты операционных процедур, скрипты и т.д.); – управлять конфликтными ситуациями / жалобами; – поддерживать профессиональные отношения с гостями и коллегами; – применять техники вербальной/невербальной в т.ч. пись-

	<p>менной коммуникации;</p> <ul style="list-style-type: none"> – сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; – применять туристские маркетплейсы и агрегаторы услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта; – осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме – организовывать деятельность служб бронирования
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; – правила публичной презентации и самопрезентации; – основы клиентоориентированного взаимодействия; – принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг; – правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров; – основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения; – особенности межкультурной коммуникации с гостями; – основы межличностного и делового общения; – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; – правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры); – способы преодоления барьеров эффективной коммуникации; – правила работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование); – правила применения расчетного часа в гостиницах и иных средствах размещения – правила бронирования

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 514 часов

в том числе в форме практической подготовки – 236 часов

Из них на освоение МДК.01.01 – 132 часа

МДК.01.02 – 36 часа

МДК.01.03 – 34 часа

МДК.01.04 – 72 часов

МДК.01.05 – 132 часа

в том числе, самостоятельная работа – 4 часа
практики, в том числе учебную – 72 часа
и производственную – 36 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							
			Всего	в том числе						
				в т.ч. в форме практической подготовки	обучение по МДК		практики		Консультации	
лабораторных и практических занятий	курсовых работ (проектов)	учебная	производственная							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	132	132	72	72	-	-	-	-	-
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	36	36	24	24	-	-	-	-	-
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	36	36	26	26	-	-	-	-	-
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Осуществление расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	72	68	36	36	-	-	-	-	4
ПК 1.5 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 5. Организация деятельности службы бронирования предприятий туризма и гостеприимства	132	132	72	72					
	Учебная практика (по профилю специальности), часов	72	-	-	-	-	72	-	-	-
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	36	-	-	-	-	-	36	-	-

<i>Промежуточная аттестация</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Всего:</i>	<i>514</i>	<i>514</i>	<i>230</i>	<i>230</i>	<i>-</i>	<i>72</i>	<i>36</i>	<i>6</i>	<i>4</i>	

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 в часах
1	2	3
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		132
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		132/72
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	10/-
	1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.	2
	2. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	2
	3. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2
	4. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2
	5. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	2
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	50/-
	1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом.	2
	2. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.	2
	3. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	2
	4. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2
	5. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.	2
	6. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	2
	7. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность.	2
	8. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	2
	9. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2

10.	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Виды и функции уровней управления.	2
11.	Централизация и децентрализация управления. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	2
12.	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	2
13.	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2
14.	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	2
15.	Основы клиентоориентированного взаимодействия	2
16.	<i>Соотношение клиентоориентированности и рыночной ориентации компании</i>	2
17.	<i>Уровни ориентации на клиента в компании</i>	2
18.	<i>Принципы клиентоориентированности Многомерность клиентоориентированности</i>	2
20.	<i>Сравнение ориентации на рынок, ориентации на клиента и ориентации на бренд</i>	2
21.	<i>Влияние клиентоориентированности на потребительскую удовлетворенность</i>	2
22.	<i>Принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг</i>	2
23.	<i>Схемы работы с поставщиками туристских продуктов и услуг</i>	2
24.	<i>Технологии сотрудничества с поставщиками туристских продуктов и услуг</i>	2
25.	<i>Договорные отношения с поставщиками услуг</i>	2
	<i>Правила публичной презентации и самопрезентации</i> <i>Понятие и виды самопрезентации</i> <i>Понятие, особенности публичной презентации</i> <i>Принципы составления плана выступления</i> <i>Правила успешного выступления</i>	2
В том числе, практических и лабораторных занятий		72
ПЗ №1 Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма		2
ПЗ №2 Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий гостеприимства		2
ПЗ №3 Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства		2
ПЗ №4 Составление графиков выхода на работу на предприятиях туризма		2
ПЗ №5 Составление графиков выхода на работу на предприятиях гостеприимства		2
ПЗ №6 Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.		2
ПЗ №7 Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду		2

ПЗ №8	Разработка программы формирования лояльности персонала	4
ПЗ №9	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении	2
ПЗ №10	Оценка эффективности работы служб	2
ПЗ №11	<i>Умение обосновывать принимаемые управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии</i>	2
ПЗ №12	Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений в работе турагентства.	2
ПЗ №13	Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений в работе отдела продаж.	2
ПЗ №14	Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений в работе отдела маркетинга.	2
ПЗ №15	Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений в работе отдела бронирования	2
ПЗ №16	Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений в работе экскурсионной компании.	2
ПЗ №17	<i>Понимание эмоций, мотивации, намерений своих и других людей и управление этим</i>	2
ПЗ №18	Распознавание эмоций своих и других людей	2
ПЗ №19	Приобретение навыка управления эмоциями	2
ПЗ №20	Управление эмоциями для решения производственных задач	2
ПЗ №21	Умение использовать эмоциональные знания и умения для построения взаимоотношений с окружающими	2
ПЗ №22	<i>Согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников</i>	2
ПЗ №23	Установление основных видов потребностей собеседников	2
ПЗ №24	Анализ действий сотрудников при различных видах потребностей собеседников	2
ПЗ №25	Определение действий при работе с потребностями собеседников	2
ПЗ №26	<i>Взаимодействовать с поставщиками туристских услуг</i>	2
ПЗ №27	Анализ рынка предприятий туризма и гостеприимства	2
ПЗ №28	Анализ каналов продаж гостиничного продукта	2
ПЗ №29	Расчет показателей оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2
ПЗ №30	<i>Презентовать себя и свои идеи</i>	2
ПЗ №31	Подбор сотрудников предприятий туризма и гостеприимства	2
ПЗ №32	Составление профессиональных компетенций сотрудников предприятий гостеприимства	2
ПЗ №33	Составление профессиональных компетенций сотрудников предприятий туризма	2
ПЗ №34	Организация рабочего места сотрудников	2
ПЗ №35	Составление выступления	2
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		36
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		36/24
Тема 2.1. Делопроизводства	Содержание	2/-

и общие нормы оформления документов	1.	Документ и его функции.	2
		Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	
		Требования к составлению и оформлению деловых документов.	
		Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание		4/6
	1.	Организационные документы. Распорядительные документы.	2
	2.	Виды информационно-справочных документов.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий		6
	ПЗ№36 Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор)		2
	ПЗ№37 Составление и оформление организационных документов (штатное расписание, структура) Составление и оформление организационных документов (должностные инструкции)		2
	ПЗ№39 Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение) Составление и оформление распорядительных документов (приказ, указание)		2
	Содержание		6/18
Тема 2.3. Организация работы с документами	1.	Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности	2
	2.	<i>Правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров</i> <i>Нормативно-правовые акты, регламентирующие правила оформления платежной, туристской, страховой и отчетной документации. Визовые формальности в туризме.</i> <i>Виды договорных отношений в туризме. Особенности подготовки и заключения договоров в туризме.</i>	2
	3	<i>Документирование управленческой деятельности на предприятие гостеприимства</i> <i>Организация документооборота и делопроизводства средств размещения.</i> <i>Документы строгой отчетности средств размещения</i>	2
	В том числе практических и лабораторных занятий		18
	ПЗ№41 Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.		2
	ПЗ№42 Составление приказов, личных дел, списка работников.		2
	ПЗ№44 Оформление агентского договора исходя из нормативно-правового содержания ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».		2
ПЗ№45 Оформление договора о реализации турпродукта исходя из нормативно-правового содержания ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».		2	
ПЗ№46 Оформление технологической карты экскурсии с учетом требований ГОСТа Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.		2	
ПЗ№47 Оформление технологической карты туристского путешествия с учетом требований ГОСТа Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.			

	<i>ПЗ№48 Комплектование пакета документов для получения визы.</i>	2
	<i>ПЗ№49 Оформление отчета турагента о продаже турпродуктов, сформированных туроператором.</i>	2
	<i>ПЗ№50 Разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (инструкции)</i>	2
	<i>ПЗ№53 Разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (правила) (Дифференцированный зачет)</i>	2
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		34
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		34/26
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	2/4
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. <i>Основы межличностного и делового общения</i>	2
		2
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	ПЗ №54 Отработка полученных теоретических знаний на практике.	2
	ПЗ №55 Отработка полученных теоретических знаний на практике.	2
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	6/22
	1. Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2
	2. <i>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</i> <i>Особенности межкультурной коммуникации с гостями</i>	2
	<i>Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры)</i>	
3. Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	2	
В том числе практических и лабораторных занятий		22
	ПЗ№58 Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма	2
	ПЗ№59 Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма	2
	ПЗ№62 Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства	2

	ПЗ№63 Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма	2	
	ПЗ№64 Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма	2	
	ПЗ№67 <i>Поддерживать профессиональные отношения с гостями и коллегами</i>	2	
	ПЗ№68 <i>Применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации на предприятиях гостеприимства</i>	2	
	ПЗ№69 <i>Применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации на предприятиях туризма</i>	2	
	ПЗ№70 <i>Сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности</i>	2	
	ПЗ№71 <i>Управлять конфликтными ситуациями / жалобами (Дифференцированный зачет)</i>	2	
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		72	
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		68/36	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	36/20	
	1.	Ценообразование: расчет цены услуг.	2
	2.	Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2
	3.	Цена и тариф управление доходами (revenue management).	2
	4.	Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
	5.	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	2
	6.	Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
	7.	<i>Правила применения расчетного часа в гостиницах и иных средствах размещения</i>	2
	8.	<i>Организация расчета раннего заезда и позднего выезда в средствах размещения</i>	2
	В том числе практических и лабораторных занятий		20
	ПЗ№72	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2
	ПЗ№73	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	2
	ПЗ№74	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма	2
	ПЗ№75	Виды скидок с цены, применяемые в сфере гостеприимства.	2
	ПЗ№76	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма	2
	ПЗ№77	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере гостеприимства.	2
	ПЗ№78	<i>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</i>	2

	<i>ПЗ№79 Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме за дополнительные услуги</i>	2	
	<i>ПЗ№80 Применение скидок при расчетах с гостями</i>	2	
	<i>ПЗ№81 Осуществлять расчеты за ранний заезд и поздний выезд</i>	2	
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	36/16	
	1.	Понятие обслуживания клиентов.	2
	2.	Основные стандарты обслуживания клиентов.	2
	3.	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий.	2
	4.	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2
	5.	Деловое общение. Этика и этикет.	2
	6.	<i>Правила работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование)</i>	4
	7.	<i>Алгоритм работы менеджера на сайтах туроператоров и турагрегаторов.</i>	2
	8.	<i>Особенности работы с туристскими маркетплейсами.</i>	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	16	
	<i>ПЗ№82 Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание в сфере туризма. Введение и закрепление лексики</i>	2	
	<i>ПЗ№83 Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание в сфере гостеприимства. Введение и закрепление лексики</i>	2	
	<i>ПЗ№84 Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги в сфере туризма</i>	2	
	<i>ПЗ№85 Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги в сфере гостеприимства</i>	2	
	<i>ПЗ№86 Применять туристские маркетплейсы и агрегаторы услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта</i>	2	
	<i>ПЗ№87 Организация консультации туриста по подбору и бронированию познавательного тура по России на основе использования туристских маркетплейсов.</i>	2	
	<i>ПЗ№88 Организация консультации туриста по подбору и бронированию этнографического тура по России на основе использования туристских маркетплейсов.</i>	2	
	<i>ПЗ№89 Организация консультации туриста по подбору и бронированию зарубежного тура на основе использования туристских агрегаторов.</i>	2	
	<i>Самостоятельная работа №1: Цена в комплексе маркетинга в сфере туризма и гостеприимства.</i>	2	
	<i>Самостоятельная работа №2: Уровни формирования цен на услуги</i>	2	
Раздел 5 Организация деятельности службы бронирования предприятий туризма и гостеприимства		132/72	
МДК 01.05 Организация деятельности службы бронирования предприятий туризма и гостеприимства			
	Содержание	6/4	

Тема 1.1. Нормативная документация в гостиничном сервисе	Нормативно-правовые документы в гостиничном бизнесе Постановления правительства. Федеральные законы. Распоряжения правительства.	2
	Документационное обеспечение службы бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг. Основные термины, информация об услугах, порядок предоставления услуг. Положения правил предоставления гостиничных услуг. Порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг, ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.	2
	Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами. Стороны и их обязательства. Основные положения.	2
	ПЗ №1. Анализ нормативной документации – постановления правительства, Федеральные законы, Распоряжения правительства.	4
Тема 1.2. Организация и технология работы службы бронирования	<i>Содержание</i>	4/2
	Гостиничные службы. Характеристика служб. Состав служб. Организационная структура Управления гостиницей. Роль службы бронирования и продаж. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования в цикле обслуживания гостей.	2
	Служба бронирования. Функции, состав персонала службы. Цели, задачи службы бронирования. Служба бронирования: рабочее место, оборудование. Организация службы бронирования. Проблемы службы бронирования.	2
	ПЗ №2. Деловая игра «Организация службы бронирования»	2
Тема 1.3. Бронирование номеров	<i>Содержание</i>	8/10
	Гостевой цикл обслуживания. Показатели оценки деятельности гостиницы. Определение и показатели бронирования. Основные финансовые показатели деятельности отеля Формирование предварительного заказа на места бронирования. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице. Типы бронирования. Виды бронирования. Понятие гарантированного, негарантированного и двойного бронирования. Особенности видов бронирования.	2
	Способы резервирования мест в гостинице. Способы бронирования. Групповое и коллективное бронирование. Их особенности. Технология бронирования.	2
	Каналы бронирования. Каналы сбыта. Журнал бронирования. Каналы прямых и непрямых продаж Технология онлайн-бронирования. Особенности бронирования по Интернету. Порядок работы в интернет бронировании. Организационные формы бронирования. Централизованное бронирование. Присоединенная и неприсоединенная сеть бронирования	2
	Взаимодействие гостиниц с турфирмами. Правила работы с турфирмами Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	2
	ПЗ №3. Расчет коэффициента загрузки	2

	ПЗ №4. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора	4
	ПЗ №5 Составление агентского договора. Составление договора между гостиницей и турфирмой о квоте мест. Составление договора на группу туристов. Составление договора между гостиницей и физ.лицом	4
Тема 1.4. Оформление заказов	<i>Содержание</i>	10/34
	Заявки на бронирование. Виды заявок по бронированию и действия по ним. Сведения, указываемые в заявках	2
	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом. Составление необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров	2
	Обработка заявок. Разбор заявок. Регистрация и обработка заявок. Регистрация писем-заявок. Бланки на бронирование. Виды бланков. Правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов	2
	Технология подтверждения бронирования. Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования. Подтверждение гарантированного бронирования. Подтверждение негарантированного бронирования. Гарантийное письмо. Составление соглашения о гарантии бронирования.	2
	Оплата бронирования. Виды оплаты. Порядок оплаты. Внесение изменения в заявки. Порядок изменения брони. Подтверждение изменения брони. Аннуляция брони. Виды аннуляции. Правила аннулирования бронирования. Причины аннуляции бронирования.	2
	ПЗ №6. Оформление и регистрация различных видов заявок на бронирование	2
	ПЗ №7. Осуществление бронирования по телефону. Осуществление регистрации интернет-бронирования	4
	ПЗ №8 Оформление групповых заявок.	4
	ПЗ № 9 Прием заявок от иностранных граждан	2
	ПЗ № 10 Осуществление бронирования от турфирмы по квоте мест. Осуществление бронирования от турфирмы под запрос мест	4
	ПЗ № 11 Оформление бронирования при гарантии компанией. Оформление бронирования при гарантии под кредитную карту	2
	ПЗ № 12 Осуществление бронирования по предварительной оплате. Осуществление бронирования по выставлению счета	2
	ПЗ № 13 Осуществление бронирования под гарантию кредитной карты Осуществление бронирования под гарантию компании или корпорации Осуществление негарантированного бронирования Осуществление сверхбронирования	6
	ПЗ №14. Оформление подтверждения бронирования. Оформление соглашения о гарантии бронирования Оформление заявок на изменение бронирования. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в различных ситуациях	6

	ПЗ № 15 Оформление заявок на аннулирование гарантированного бронирования Оформление заявок на аннулирование негарантированного бронирования	2
Тема 1.5. Стандарты общения при бронировании и стимулированию продаж	Содержание	18/2
	Стандарты качества обслуживания в гостиницах. Речевые стандарты при бронировании. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Межличностное и деловое общение, правила проведения переговоров.	2
	Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Схема разговора с несколькими гостями. Письменная коммуникация. Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы. Взаимодействие со службой номерного фонда. Взаимодействие со службой питания. Взаимодействие с транспортной службой.	4
	Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи. Способы работы с возражениями. Этапы работы с возражениями. Исключение основных ошибок.	2
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Рационально-интуитивный метод разрешения конфликтов. Ошибки оператора по бронированию.	4
	Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц. Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле.	2
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Национальная деловая культура и параметры кросс-культурных различий. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.	2
	Стимулирование продаж гостиничного продукта. Способы привлечения потенциальных клиентов. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы. Личная продажа. Техника активных продаж.	2
	ПЗ 16 Разработка стандартов качественного обслуживания	2
	Содержание	14/12
Тема 1.6. Информационные и телекоммуникационные технологии в службе бронирования	Телекоммуникационные системы. Интегрированная информационная система. Структурированная кабельная сеть. Телефонная сеть. Радиотелефонная сеть. Локальная компьютерная сеть. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов	2
	Формы документации в деятельности службы бронирования. Графики заезда. Карты движения номерного фонда	2
	Виды отчетов по бронированию. Ведение учета и хранения отчетных данных (за каждую смену, суточные) сотрудниками службы бронирования	2
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Назначение, функции, достоинства и недостатки АСУ. Рынок автоматизированных систем управления.	2
	Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ. Компьютерные системы бронирования и резервирования:	2

	<i>Использование профессиональных программ при бронировании. Структура раздела бронирования в базе данных гостиницы.</i>	2
	<i>Отчеты по бронированию в АСУ. Отчеты в АСУ: отчет по гостям, отчет по номерам, отчеты по заявкам, статистическая отчетность.</i>	2
	<i>ПЗ 17 Анализ глобальных систем бронирования</i>	2
	<i>ПЗ № 18 Модуль бронирования. Знакомство с работой в программе</i>	2
	<i>ПЗ № 19 Формирование плана загрузки номерного фонда на день, месяц, год.</i>	2
	<i>ПЗ № 20 Составление графиков заезда гостей</i>	2
	<i>ПЗ № 21 Оформление отчетов по бронированию гостиничных услуг.</i>	2
	<i>ПЗ № 22 Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ</i>	2
	<i>Консультация/ экзамен</i>	6
Учебная практика 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.	72	
Производственная практика Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;	36	

<p>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.</p>	
Всего	<i>514</i>

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета», оснащенные оборудованием:

Кабинет «Информационных технологий в профессиональной деятельности»

№	Наименование оборудования
I Специализированная мебель и системы хранения	
Основное оборудование	
1	посадочные места по количеству обучающихся
2	доска учебная
3	дидактические пособия
4	программное обеспечение
5	видеофильмы по различным темам
6	рабочее место преподавателя
II Технические средства	
Основное оборудование	
1	видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)
2	экран, проектор, магнитная доска
3	компьютеры по количеству посадочных мест
4	профессиональные компьютерные программы
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия	
Основное оборудование	
1	дидактические пособия

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом»

№	Наименование оборудования
I Специализированная мебель и системы хранения	
Основное оборудование	
1	посадочные места по количеству обучающихся
2	доска учебная
3	дидактические пособия
4	программное обеспечение
5	видеофильмы по различным темам
6	рабочее место преподавателя
II Технические средства	
Основное оборудование	
1	видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)
2	экран, проектор, магнитная доска
3	компьютеры по количеству посадочных мест
4	профессиональные компьютерные программы
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия	

Основное оборудование	
1	дидактические пособия

Кабинет «Основ маркетинга»

№	Наименование оборудования
---	---------------------------

I Специализированная мебель и системы хранения

Основное оборудование

1	посадочные места по количеству обучающихся
2	доска учебная
3	дидактические пособия
4	программное обеспечение
5	видеофильмы по различным темам
6	рабочее место преподавателя

II Технические средства

Основное оборудование

1	видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)
2	экран, проектор, магнитная доска
3	компьютеры по количеству посадочных мест
4	профессиональные компьютерные программы

III Демонстрационные учебно-наглядные пособия

Основное оборудование

1	дидактические пособия
---	-----------------------

Кабинет «Правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»

№	Наименование оборудования
---	---------------------------

I Специализированная мебель и системы хранения

Основное оборудование

1	посадочные места по количеству обучающихся
2	доска учебная
3	дидактические пособия
4	программное обеспечение
5	видеофильмы по различным темам
6	рабочее место преподавателя

II Технические средства

Основное оборудование

1	видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)
2	экран, проектор, магнитная доска
3	компьютеры по количеству посадочных мест
4	профессиональные компьютерные программы

III Демонстрационные учебно-наглядные пособия

Основное оборудование

1	дидактические пособия
---	-----------------------

Кабинет «Экономики и бухгалтерского учета»

№	Наименование оборудования
---	---------------------------

I Специализированная мебель и системы хранения

Основное оборудование	
1	посадочные места по количеству обучающихся
2	доска учебная
3	дидактические пособия
4	программное обеспечение
5	видеофильмы по различным темам
6	рабочее место преподавателя
II Технические средства	
Основное оборудование	
1	видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)
2	экран, проектор, магнитная доска
3	компьютеры по количеству посадочных мест
4	профессиональные компьютерные программы
III Демонстрационные учебно-наглядные пособия	
Основное оборудование	
1	дидактические пособия

Оснащенные базы практики

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика и производственная практика реализуется в организациях по специальности профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области

Оборудование предприятий и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет электронные образовательные и информационные ресурсы.

3.2.1 Основные печатные издания

1. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М.: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 366 с. – (СПО).

2. Горленко, О.А. Управление персоналом: учебник для СПО / О.А. Горленко, Д.В. Ерохин, Т.П. Можяева. - - 2-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2019. – 249 с. – Серия: профессиональное образование.

3. Делопроизводство: Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов / В.В. Галахов, И.К. Корнеева и др.; под ред. И.К. Корнеева, В.А. Кудряева. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва, Блок-Принт, 2023. – 480 с.

4. Петрова, Г.В. Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студентов учреждений СПО / Г.В. Петрова. – 4-е изд., перераб. – М. : Академия, 2021. – 304 с. – Раздел 2 : Документационное обеспечение профессиональной деятельности.

3.2.2. Основные электронные издания

1. Абуладзе, Д.Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрядкина, 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. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 338 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495455>

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. Быстров, С.А. Технология продаж и продвижения турпродукта: учебное пособие / Быстров С.А. — Москва: КноРус, 2021. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07280-6. — URL: <https://book.ru>

7. 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>

8. 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>

9. 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>

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. 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>

12. 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>

13. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / Косолапов А.Б. — Москва: КноРус, 2021. — 293 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07544-9. — URL: <https://book.ru/book>

14. 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>

15. 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>

16. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021)

17. 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>

18. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта: учебное пособие / Пасько О.В., под ред., Горяинов К.С., Никольская Е.Ю., Суворова И.Н., Федорчукова С.Г. — Москва: КноРус, 2021. — 187 с. — ISBN 978-5-406-08553-0. — URL: <https://book.ru/book/940163>.

19. 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>

20. 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>

21. 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>
22. 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>
23. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021)
24. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru>
25. 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>
26. 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>
27. 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>

3.2.3. 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. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». // СПС «Гарант Эксперт»

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	<p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	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	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>	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, уче-</p>	

	та и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	
ЛР 4, ЛР 6, ЛР 13 ЛР-КК-1, ЛР-КК-2 ЛР-СОП-1, ЛР-СОП-2	-	Педагогическое наблюдение; Опрос