

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Зрыкина Маргарита Михайловна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 18.10.2023 11:35:02  
Уникальный программный ключ:  
16ca88dd558304ee45075941472700caa9f12060



**Частное образовательное учреждение  
профессионального образования  
«Среднерусский колледж управления и бизнеса»**

**ПРИНЯТА:**  
Педагогическим Советом  
Протокол № 1 от «29» августа 2023 г.  
Председатель \_\_\_\_\_ М.М. Зрыкина

**УТВЕРЖДЕНА:**  
Приказ № 01/29-08 от «29» августа 2023 г.  
Директор \_\_\_\_\_ М.М. Зрыкина

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма  
и гостеприимства»**

**Уровень профессионального образования**  
Среднее профессиональное образование

**Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Квалификации выпускника:** Специалист по туризму и гостеприимству  
**Уровень подготовки:** базовый

г. Калуга, 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины **ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки России №1100 от 12.12.2022, зарегистрированного в Министерстве юстиции России 24 января 2023 г. № 72111.

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение профессионального образования «Среднерусский колледж управления и бизнеса»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

**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 обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

**1.1.1. Перечень общих компетенций**

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
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 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

**1.1.2 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:

Иметь практический опыт	<p>координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>- выполнения подготовительных и заключительных работ по обслуживанию клиентов;</li> <li>- использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> </ul> <p>осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.</p>
уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li> <li>- владеть методикой хранения и поиска информации;</li> <li>- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li> <li>- владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;</li> <li>- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>- формировать банки данных;</li> <li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li> <li>- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, 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 деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>- теории мотивации персонала и его психологические особенности;</li> <li>- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>- оказывать первую помощь;</li> <li>- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>- этику делового общения;</li> <li>- основы делопроизводства.</li> </ul>

### 1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - 355 часов

в том числе в форме практической подготовки - 163 часов

Из них на освоение МДК 01.01 - 88 часов; МДК 01.02 - 117 часов; МДК 01.03 - 64 часа; МДК 01.04 - 86 часов.

в том числе самостоятельная работа – 84 часа.

практики, в том числе учебная практика - 36 часов;

производственная практика- 36 часов.

Промежуточная аттестация - 14 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Всего	Обучение по МДК				Практики		
					В том числе				Промежуточная аттестация.	Учебная	Производственная
					Лабораторных. и практических. занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа				
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	
ПК 1.1. ОК 01 - ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>88</b>	30	<b>30</b>	30		28	14	8	8	
ПК 1.2. ОК 01 - ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>117</b>	64	<b>32</b>	64				16	8	
ПК 1.3. ОК 01 - ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>64</b>	23	<b>23</b>	23		18			8	
ПК 1.4. ОК 01 - ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>86</b>	46	<b>23</b>	46		17		12	12	
	Промежуточная аттестация	<b>14</b>									
	<b>Всего:</b>	<b>349</b>	<b>163</b>	<b>108</b>	<b>163</b>	<b>0</b>	<b>63</b>	<b>14</b>	<b>36</b>	<b>36</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 / в том числе в форме практической подготовки, акад. Ч
<b>Раздел 1.</b> Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		
<b>МДК 01.01</b> Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		
<b>Тема 1.1.</b> 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. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>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>	4
<b>Тема 1.2.</b> 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> <p>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</p> <p>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</p> <p>Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда</p>	28

<p>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</p> <p>Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс</p> <p>Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива</p> <p><b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b></p>	
	<b>24</b>
Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4
Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4
Составление графиков выхода на работу.	4
Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4
Разработка программы формирования лояльности персонала.	4
Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	4
<b>Учебная практика раздела 1 Виды работ</b>	
<p>Организация рабочего места;</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;</p> <p>Разработка плана целей деятельности служб.</p>	8
<b>Производственная практика раздела 1 Виды работ</b>	
<p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;</p> <p>Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;</p> <p>Внесение изменений в заказ.</p>	8
<b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	



<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>		
<b>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>
	Документ и его функции.	6
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	
<b>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Содержание</b>	<b>20</b>
	Организационные документы.	8
	Распорядительные документы.	
	Виды информационно-справочных документов.	<b>12</b>
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	12
Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)		
<b>Тема 2.3. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание</b>	<b>40</b>
	Понятие и принципы организации документооборота.	2
	Порядок ведения документации.	2
	Документы по трудовым отношениям.	2
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>32</b>
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	32
<b>Учебная практика раздела 2 Виды работ</b> Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.		16
<b>Производственная практика раздела 2 Виды работ</b> Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта		8

Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		
<b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		
<b>МДК 01.03</b> Соблюдение норм этики делового общения		<b>34</b>
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	<b>4</b>
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>
Отработка полученных теоретических знаний на практике.	4	
<b>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b>	<b>Содержание</b>	<b>26</b>
	Деловое общение. Этика и этикет.	<b>6</b>
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	
	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.	
<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>20</b>	
Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	20	
Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.		
<b>Производственная практика раздела 3 Виды работ</b>		<b>8</b>
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		
<b>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>86</b>
<b>МДК 01.04</b> Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		<b>66</b>
<b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>	<b>34</b>
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	<b>12</b>
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и	

	инструменты revenue management; прогнозирование.	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>22</b>
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	22
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	
<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>	<b>32</b>
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	10
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>22</b>
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	22
Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.		
<b>Учебная практика раздела 4 Виды работ</b>		12
Организация и подготовка про Составление диалогов между Рекламации, жалобы, претенз Подготовка к обслуживанию Решение различных ситуаций Владения техникой, с помощь цесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; ии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; приему клиентов; при расчете с клиентами; ю которой осуществляется расчет.		
<b>Производственная практика раздела 4 Виды работ</b>		12
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>Промежуточная аттестация</b>		14
<b>Всего</b>		<b>349</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. Выпряхкина, 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 ПРОФобразование : [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 978-5-53402282-7. - 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 978-5-53409981-2. - 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 978-5-44880443-4, 978-5-4497-0396-5. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/93538>
12. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. - Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. - 137 с. - ISBN 9785-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/93551>
13. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 247 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-9916-9854-2. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
14. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. - 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 PROФобра30BaH^ : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/104917>
16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности : учебное Пособие О.Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 111 с. - ISBN 978-54486-0152-1. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/72807>
17. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. - 2-е изд., перераб. И доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 384 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-05022-6. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/472550>
18. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. - 3-е изд., перераб. И доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 462 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-04604-5. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/470020>
19. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. - Саратов : Профобразование, 2021. - 199 с. - ISBN 9785-4488-1017-6. - Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/102330>
20. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. - 4-е изд., перераб. И доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 457 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 9785-534-13977-8. - 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 : Из-

дательство Юрайт, 2020. - 267 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-11164-4. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021)

22. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 413 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-13044-7. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/476139>

23. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. - 2-е изд. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 210 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-12302-9. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

24. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 247 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-09063-5. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

25. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. - 2-е изд., перераб. И доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 202 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-06957-0. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

26. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. - 2-е изд., испр. И доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 157 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-53408314-9. - 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 978-5-53408314-9. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

28. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. - 2-е изд., перераб. И доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 218 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-12054-7. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021)

29. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 273 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-14059-0. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/477247>

30. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 161 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-10547-6. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

31. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. - 2-е изд., испр. И доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 120 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-10550-6. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/475811>

32. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. - 2-е изд., перераб. И доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 428 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-11014-2. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

### 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 утвер-

ждении 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	<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 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 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 Принимать оплату в наличной и безналичной формах 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 Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных</p>	



<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>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</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>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</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>