

Санкт-Петербургское государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Академия управления городской средой, градостроительства и печати»

РАССМОТРЕНО

На заседании

Педагогического совета

Протокол № 4

от « 05 » 07 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБПОУ

«АУГС ИП»



А.М. Кривоносов

2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

для специальности среднего профессионального образования

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

заочная форма обучения

Санкт-Петербург
2023 г.



Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.) с учетом примерной ООП по данной специальности.

Рассмотрена на заседании методического совета

Протокол № 5 от 05.07.2023 г

Одобрена на заседании цикловой комиссии Экономики и сервиса

Протокол № 5 от «28» июля 2023 г.

Председатель цикловой комиссии И.Н. Федосеева

Разработчик: Дuzенко О.С., Труш И.А. преподаватели СПБ ГБПОУ «АУГСГиП»

СОГЛАСОВАНО
Организация-партнер
ООО «Профи Тур»
Генеральный директор
Е.Н.Екимова
_____ 2023 г.



The stamp is circular and contains the following text: «Профи Тур» (Profi Tur) in the center, «Профи Тур» (Profi Tur) in a smaller font below it, and «Профи Тур» (Profi Tur) in a larger font at the bottom. The outer ring of the stamp contains the text: «ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ» (LLC) at the top, «COMPANY LIMITED» on the left, «ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ» (LLC) on the right, and «SAINT-PETERSBURG * САНКТ-ПЕТЕРБУРГ *» (SAINT-PETERSBURG) at the bottom.

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

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 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

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

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

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 444 часов

в том числе в форме практической подготовки – 444 часов

Из них

-на освоение МДК - 318 часов, в том числе на самостоятельную работу 254 часа

-на практики:

на учебную практику 36 часов

на производственную практику (по профилю специальности) 72 часа

- экзамен по модулю 18 часов, в том числе на самостоятельную работу по подготовке 16 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час	Объем профессионального модуля, академические часы.													
			Работа обучающегося во взаимодействии с преподавателем											Сам. работа		
			Всего	Обучение по МДК							Практика		Консультации к экзамену по ПМ	Экзамен по ПМ	В период обучения по МДК	Подготовка к экзаменам
				теоретические занятия	практические занятия	курсовые работы	консультации		Экзамен по МДК	учебная	производственная					
							к курсовым	к экзамену по МДК								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
ОК 01-09 ПК 1.1	Раздел 1. МДК 01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	72	22	22	12									50		
ОК 01-09 ПК 1.2	Раздел 2. МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	97	12	12	10									85		
ОК 01-09 ПК 1.3	Раздел 3. МДК.01.03 Соблюдение норм этики и делового общения	46	14	14	8									32		
ОК 01-09 ПК 1.4	Раздел 4. МДК.01.04 Осуществление расчёта с клиентом за предварительные услуги туризма и гостеприимства	103	16	16	8									87		
ОК 01-09 ПК 1.1-1.4	Учебная практика	36								36						
ОК 01-09 ПК 1.1-1.4	Производственная практика	72									72					
	Экзамен по профессиональному модулю	18	2										2		16	
	Всего	444	66	64	38					36	72		2		16	

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
Раздел 1. МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		72
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Содержание</p> <p>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>	2
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	<p>Содержание</p> <p>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. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда</p> <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. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, 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>	2 2 2 2

	Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления службами предприятий туризма и гостеприимства. Документальное оформление итогов контроля. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников служб.	
	Практическое занятие ПЗ№1.1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	2
	Практическое занятие ПЗ№1.2. Составление графиков выхода на работу.	2
	Практическое занятие ПЗ№1.3. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	2
	Практическое занятие ПЗ№1.4. Разработка программы формирования лояльности персонала.	2
	Практическое занятие ПЗ№1.5. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб.	2
Дифференцированный зачет по МДК 01.01		2
ИТОГО во взаимодействии с преподавателем по МДК 01.01		45
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 01.01 (в т.ч.		50
<ul style="list-style-type: none"> • Составление требований к обслуживающему персоналу служб предприятий туризма и гостеприимства; • Составление перечня оборудования служб предприятий туризма и гостеприимства; • Составление алгоритма работы с клиентом/гостем по телефону; • Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями; • Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта; • Определение задач управления каналами продаж (сбыта); Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. • Определение критериев оценки каналов сбыта услуг предприятий туризма и гостеприимства; • Техники, повышающие эффективность телефонного разговора; • Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций; 		
ИТОГО по разделу 1. МДК 01.01		72

Раздел 2. МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		97
Тема 2.1. Делопроизводстваи общие нормы оформления документов	Содержание	
	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	
	Организационные документы.	-
	Распорядительные документы.	
	Виды информационно-справочных документов.	
	Практическое занятие ПЗ№2.1. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	2
Практическое занятие ПЗ№2.2. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	2	
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	
	Понятие и принципы организации документооборота.	-
	Порядок ведения документации.	
	Документы по трудовым отношениям.	
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	
	Практическое занятие ПЗ№2.3. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	2
Практическое занятие ПЗ№2.4. Составление приказов, личных дел, списка работников.	2	
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 01.02		85
<ul style="list-style-type: none"> • Составление документации служб предприятий туризма и гостеприимства; • Составление графика документооборота; • Отработка правил документооборота; • Порядок ведения документации; • Анализ процесса документооборота в службах предприятий туризма и гостеприимства. 		
Итоговая письменная контрольная работа		2
Итого во взаимодействии с преподавателем		12
Всего по разделу 2.		97

Раздел 3. МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		46
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	4
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	
	Практическое занятие ПЗ.№3.1. 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	8
	Деловое общение. Этика и этикет.	2
	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.	2
	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	
	Практическое занятие ПЗ.№3.2. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	2
Практическое занятие ПЗ.№3.3 Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
Дифференцированный зачёт		2
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 01.03		32
<ul style="list-style-type: none"> • Закрепление теоретических знаний об этике; • Отработка навыков делового общения; • Отработка навыков составления диалогов между сотрудниками; • Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 		
Итого во взаимодействии с преподавателем		14
ИТОГО по МДК 01.03		46

Раздел 4. МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		103
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	
	Практическое занятие ПЗ№4.1 Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	2
	Практическое занятие ПЗ№4.2. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	2
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2
	Практическое занятие ПЗ№4.3. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	2
	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа	2
	итога во взаимодействии с преподавателем	16
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 01.04		87
<ul style="list-style-type: none"> • Составление программы лояльности клиентов; • Подготовить аналитическую справку о перспективах развития туристских услуг; Составление ценника услуг, с учетом скидок; • Составление списка факторов, влияющий на ценообразование в соответствующей службе предприятий туризма и гостеприимства; • Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 		
Экзамен по модулю		2
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену по модулю		16
Учебная практика		
Виды работ МДК 01.01		
<ul style="list-style-type: none"> • Организация рабочего места; • Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; • Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; • Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб; 		36

<ul style="list-style-type: none"> • Разработка плана целей деятельности служб. <p>Виды работ МДК 01.02</p> <ul style="list-style-type: none"> • Осуществление делопроизводства и документооборота; • Составление деловых документов; • Составление организационных и распорядительных документов; • Создание отчетов. <p>Виды работ МДК 01.03</p> <ul style="list-style-type: none"> • Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства; • Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами; • Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; • Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. <p>Виды работ МДК 01.04</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; 	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>МДК 01.01</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; • Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; • Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; • Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; • Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; • Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; • Внесение изменений в заказ. <p>МДК 01.02</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>МДК 01.03</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. <p>МДК 01.04</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; • Владение профессиональной этикой; 	72

<ul style="list-style-type: none"> • Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; • Составление отчетности; • Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги. 	
ИТОГО по ПМ 01	444

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты:

- информационных технологий в профессиональной деятельности;
- безопасности жизнедеятельности;
- менеджмента и управления персоналом;
- основ маркетинга;
- правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
- экономики и бухгалтерского учета.

оснащенных оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам;

техническими средствами:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- экран, проектор, магнитная доска;
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной рабочей программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе.

Основные печатные издания

1. 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>

2. 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>

3. 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>

4. 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>

5. 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>

6. 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— Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

6. 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— Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476139>

7. 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— Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475817>

9. 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>

10. 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>

11. 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>

12. 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>

13. 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>

14. География туризма. Центральная Европа : учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 517 с. (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09981-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474504>

15. 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>

16. 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>

17. 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— Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472980>

18. 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>

19. 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— Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

20. 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>

21. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, 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>

22. 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>

23. 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>

24. 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>

25. 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- — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021).

26. 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— Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021);

27. 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 PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104917>;

28. 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 PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87883>;

29. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности : учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 111 с. — ISBN 978-5-4486-0152-1. Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/72807>;

30. 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 PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91720>;

31. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93538>;

32. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов : Профобразование, 2021. — 199 с. — ISBN 978-5-4488-1017-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/102330>;

33. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93551>

3.2.1. Основные электронные издания

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>; Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

3.2.2. Дополнительные источники (при необходимости)

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. 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. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Оценка: – защиты практических работ; – выполнения тестовых заданий по темам МДК; – результатов практической аудиторной работы; – результаты устных опросов; – результатов выполнения самостоятельной работы, – экзамен по модулю
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		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора обработки информации, связи и коммуникаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы профессионального модуля

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	ЛР 3
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	ЛР 5
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	ЛР 8
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 11
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности	ЛР13
Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как	ЛР14

условию успешной профессиональной и общественной деятельности	
Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем	ЛР15
Открытый к текущим и перспективным изменениям в сфере туризма и гостеприимства. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.	ЛР16
Готовый к профессиональной конкуренции, освоению новых форм трудовой деятельности и конструктивной реакции на критику, содействующий поддержанию престижа своей профессии.	ЛР17

