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

ПРИНЯТО
На заседании Педагогического совета
От 27.05.2025 г.
Протокол №4

УТВЕРЖДАЮ
Директор СПб ГБПОУ «АУГСГиП»
Кривоносов А.М.
27.05.2025 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00F888BBB6190C0BBF783F46124F237295
Владелец: Кривоносов Анатолий Михайлович
Действителен: с 14.05.2025 до 07.08.2026

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

квалификация – специалист по туризму и гостеприимству

заочная форма обучения

Санкт-Петербург
2025 г.

Рабочая программа профессионального модуля предназначена для реализации образовательной программы среднего профессионального образования для специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство.
Разработана на основании ФГОС 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.

СОГЛАСОВАНО
На заседании
Методического совета
Протокол №3 от 16.04.2025 г.

СОГЛАСОВАНО
Организация-партнер
ООО «Профи Тур»
16.04.2025 Г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

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 знанияпо 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, эффективнодействовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровняфизической 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	– 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	– 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	– 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
Из них
-на освоение МДК - 336 часов, в том числе на самостоятельную работу 264 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 10 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессио-нальных 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
				в том числе											
				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**	**10**	**12**									**50**	
ОК 01-09 ПК 1.2	Раздел 2. МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	**97**	**12**	**2**	**10**									**85**	
ОК 01-09 ПК 1.3	Раздел 3. МДК.01.03 Соблюдение норм этики и делового общения	**46**	**14**	**6**	**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**	**8**	**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**											**8**		**10**
	Всего	**444**	**64**	**26**	**38**					**36**	**72**		**8**	**254**	**10**

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	**Содержание**	
	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.	2
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	**Содержание**	
	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.	2
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале.	
	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	2
	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.	2
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс.	2
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	

	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 структурногоподразделения. 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. • 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;		50
ИТОГО по разделу 1. МДК 01.01		**72**

Раздел 2. МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		97
Тема 2.1. Делопроизводствои 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, учредительныйдоговор, 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 • 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.		85
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	**Содержание**	8
	Деловое общение. Этика и этикет.	2
	Службы предприятий туризма и гостеприимства.	
	Структура. Персонал.	2
	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 • 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.		32
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:	2

	оптимизация цены.	
	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, использующиеся 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**
	итого во взаимодействии с преподавателем	16
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 01.04 • 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.		87
ВСЕГО по МДК.01.04		**103**
Учебная практика **Виды работ МДК 01.01** • 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; • Разработка плана целей деятельности служб. **Виды работ** МДК 01.02 • Осуществление делопроизводства и документооборота; • Составление деловых документов;		**36**

• Составление организационных и распорядительных документов; • Создание отчетов. **Виды работ** МДК 01.03 • 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. **Виды работ** МДК 01.04 • 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;	
Производственная практика **Виды работ** МДК 01.01 • 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; • Отработка навыков оформления счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; • Внесение изменений в заказ. МДК 01.02 • 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. МДК 01.03 • Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. МДК 01.04 • 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.	**72**

Экзамен по модулю	**8**
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену по модулю	**10**
ИТОГО по ПМ 01	**444**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫПРОФЕССИОНАЛЬНОГО 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.

МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Основная литература

Николенко П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. —3-е изд., перераб. и доп.- Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 548 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Рассохина Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для СПО / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 217 с. — URL: https://urait.ru. — Режим доступа: по подписке.

Ветитнев А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Дополнительная литература

Игнатьева И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Бугорский В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для СПО / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Гаврилов М. В. Информатика и информационные технологии : учебник для СПО / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 355 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Гаврилов М. В. Информатика и информационные технологии : учебник для СПО / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 355 с. — (Профессиональное образование). — 30 экз.

Сущинская М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для СПО / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 157 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Христов Т. Т. География туризма : учебник для СПО/ Т. Т. Христов. — 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Березовая Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для СПО / Л. Г. Березовая. —2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 429 с.- (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

Основная литература

Шувалова Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для СПО / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 384 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Шувалова Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 384 с. — (Профессиональное образование). — 50 экз.

Корнеев И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для СПО / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 438 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Абуладзе Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для СПО / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 374 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Дополнительная литература

Грозова О. С. Делопроизводство : учебное пособие для СПО/ О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 131 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Кузнецов И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для СПО / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. —(Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

МДК 01.03 Соблюдение норм этики и делового общения

Основная литература

Собольников В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для СПО / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Скибицкая И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Чернышова Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для СПО / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 158 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Чернышова Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для СПО / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Профессиональное образование). — 15 экз.

Трибунская С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2) : учебное пособие для СПО / С. А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 218 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Мошняга Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для СПО / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 267 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Дополнительная литература

Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2024. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.

Бороздина Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. —2–е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2024. — 392 с. — (Профессиональное образование). — URL: https: // urait.ru. — Режим доступа: по подписке.

Английский язык в сфере туризма и гостеприимства : учебник / А.И. Макарова, Т.В. Крылова, А.А. Тюфанова [и др.]; под. ред. М.Р. Гозалова — Москва : КноРус, 2024. — 261 с. — URL: https://www.book.ru. — Режим доступа: по подписке.

Кабанова К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К. В. Кабанова, Е. Н. Мотинова, В. В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2023. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

Основная литература

Ворончeнко Т. В. Основы бухгалтерского учета : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Ворончeнко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 289 с. — (Профессиональное образование). — Режим доступа: по подписке.

Ворончeнко Т. В. Основы бухгалтерского учета : учебник и практикум для СПО / Т. В. Ворончeнко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 283 с. — (Профессиональное образование). —50 экз.

Боголюбов В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для СПО / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 293 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Шубаева В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для СПО / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 120 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО/ Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

Морозов Г. Б. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для СПО / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 457 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru. — Режим доступа по подписке.

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 вРоссийской 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 врамках 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 техническихи 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 языкеРоссийской 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 нагосударственном 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 условию успешной профессиональной и общественной деятельности	**ЛР14**
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**