

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич  
Должность: Директор  
Дата подписания: 24.10.2023 11:05:02  
Уникальный программный ключ:  
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»  
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

профессионального модуля

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

по специальности

**43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО**

Краснодар, 2023

**СОГЛАСОВАНО**

Зам. директора по КОД и МР

Т.В. Першакова

19.05.2023 г.

**ОДОБРЕНО**

Педагогическим советом

Протокол №6 от 26.05.2023 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

О.Л. Шутов

Приказ № от 30.05.2023 г.

**РАССМОТРЕНО**

на заседании УМО «Сервис, гостиничное  
дело и туризм»

Протокол №5 от 19.05.2023 г.

Председатель / О.Н.Грошева/

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

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

**Организация - разработчик:** АНПОО «Кубанский ИПО»

**Разработчик:**

Грошева О.Н, преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

**Рецензенты:**

1. Симонова И.В., преподаватель, АНПОО «Кубанский ИПО»
2. Иорданиян В.Т., директор, отель «Валенсия»

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ..	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ .....	10

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

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Гостиничные услуги» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

### 1.1.1. Перечень общих компетенций

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

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

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li> <li>– проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам;</li> <li>– разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон;</li> <li>– организация контроля исполнения персоналом принятых решений</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li> <li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть культурой межличностного общения;</li> <li>– презентовать себя и свои идеи;</li> <li>– согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников;</li> <li>– понимать эмоции, мотивацию, намерения свои и других людей и управлять этим;</li> <li>– взаимодействовать с поставщиками туристских услуг;</li> <li>– обосновывать принимаемые управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии;</li> <li>– учитывать действующее законодательство при оформлении договорной, платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации;</li> <li>– разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (инструкции, стандарты операционных процедур, скрипты и т.д.);</li> <li>– управлять конфликтными ситуациями / жалобами;</li> <li>– поддерживать профессиональные отношения с гостями и коллегами;</li> <li>– применять техники вербальной/невербальной в т.ч. пись-</li> </ul>

	<p>менной коммуникации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>– применять туристские маркетплейсы и агрегаторы услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта;</li> <li>– осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>– основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</li> <li>– оказывать первую помощь;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства;</li> <li>– правила публичной презентации и самопрезентации;</li> <li>– основы клиентоориентированного взаимодействия;</li> <li>– принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг;</li> <li>– правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров;</li> <li>– основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения;</li> <li>– особенности межкультурной коммуникации с гостями;</li> <li>– основы межличностного и делового общения;</li> <li>– основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;</li> <li>– правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);</li> <li>– способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;</li> <li>– правила работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование);</li> <li>– правила применения расчетного часа в гостиницах и иных средствах размещения</li> </ul>

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

Всего часов – 536 часов

в том числе в форме практической подготовки – 322 часа

Из них на освоение МДК.01.01 – 158 часов

МДК.01.02 – 72 часа

МДК.01.03 – 54 часа

МДК.01.04 – 90 часов  
в том числе, самостоятельная работа – 4 часа  
практики, в том числе учебную – 72 часа  
и производственную – 72 часа  
Промежуточная аттестация – 54 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						Консультации	
			Всего	в том числе						
				в т.ч. в форме практической подготовки	обучение по МДК		практики			
	лабораторных и практических занятий	курсовых работ (проектов)	учебная		производственная					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	158	140	70	70	-	-	-	18	-
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	72	72	36	36	-	-	-	-	-
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	54	54	36	36	-	-	-	-	-
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	90	68	36	36	-	-	-	18	4
	Учебная практика (по профилю специальности), часов	72	-	-	-	-	72	-	-	-
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72	-	-	-	-	-	72	-	-
	<i>Промежуточная аттестация</i>	18	-	-	-	-	-	-	18	-
	<b>Всего:</b>	<b>536</b>	<b>334</b>	<b>178</b>	<b>178</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>54</b>	<b>4</b>



## Тематический план профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Макс. учеб. нагрузка студ-та (час)	Самост. работа студента (час)	Количество аудиторных часов			
			Всего	в т.ч. в форме практической подготовки	теоретич. обучение	практич. (семинарские) занятия
<b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>158</b>	<b>-</b>	<b>140</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>70</b>
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	10	-	10	-	10	-
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	130	-	130	70	60	70
Консультация	12	-	-	-	-	-
Экзамен	6	-	-	-	-	-
<b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>72</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	8	-	8	-	8	-
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	16	-	16	10	6	10
Тема 2.3. Организация работы с документами	48	-	48	26	22	26
<b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>54</b>	<b>-</b>	<b>54</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>36</b>
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	14	-	14	8	6	8
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	40	-	40	28	12	28
<b>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>90</b>	<b>4</b>	<b>68</b>	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>36</b>
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	40	4	36	20	16	20
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	32	-	32	16	16	16
Консультация	12	-	-	-	-	-
Экзамен	6	-	-	-	-	-
<b>Консультация экзамен (квалификационный)</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Экзамен (квалификационный)</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Всего по ПМ</b>	<b>392</b>	<b>4</b>	<b>334</b>	<b>178</b>	<b>156</b>	<b>178</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 в часах
1	2	3
<b>Раздел 1.</b> Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		140
<b>МДК 01.01</b> Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		140/70
<b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>10/-</b>
1.	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.	2
2.	Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	2
3.	Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2
4.	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2
5.	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	2
<b>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>130/70</b>
1.	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом.	2
2.	Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.	2
3.	Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	2
4.	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2
5.	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.	2
6.	Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	2
7.	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность.	2
8.	Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	2
9.	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2

10.	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Виды и функции уровней управления.	2
11.	Централизация и децентрализация управления. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	2
12.	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	2
13.	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2
14.	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	2
15.	<b>Основы клиентоориентированного взаимодействия</b>	2
16.	<i>Соотношение клиентоориентированности и рыночной ориентации компании</i>	2
17.	<i>Уровни ориентации на клиента в компании</i>	2
18.	<i>Принципы клиентоориентированности</i>	2
19.	<i>Многомерность клиентоориентированности</i>	2
20.	<i>Сравнение ориентации на рынок, ориентации на клиента и ориентации на бренд</i>	2
21.	<i>Влияние клиентоориентированности на потребительскую удовлетворенность</i>	2
22.	<b><i>Принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг</i></b>	2
23.	<i>Схемы работы с поставщиками туристских продуктов и услуг</i>	2
24.	<i>Технологии сотрудничества с поставщиками туристских продуктов и услуг</i>	2
25.	<i>Договорные отношения с поставщиками услуг</i>	2
26.	<b><i>Правила публичной презентации и самопрезентации</i></b>	2
27.	<i>Понятие и виды самопрезентации</i>	2
28.	<i>Понятие, особенности публичной презентации</i>	2
29.	<i>Принципы составления плана выступления</i>	2
30.	<i>Правила успешного выступления</i>	2
<b>В том числе, практических и лабораторных занятий</b>		<b>70</b>
ПЗ №1	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма	2
ПЗ №2	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий гостеприимства	2
ПЗ №3	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	2
ПЗ №4	Составление графиков выхода на работу на предприятиях туризма	2
ПЗ №5	Составление графиков выхода на работу на предприятиях гостеприимства	2
ПЗ №6	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	2
ПЗ №7	Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2

	ПЗ №8 Разработка программы формирования лояльности персонала	2
	ПЗ №9 Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении	2
	ПЗ №10 Оценка эффективности работы служб	2
	ПЗ №11 Умение обосновывать принимаемые управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии	2
	ПЗ №12 Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений в работе турагентства.	2
	ПЗ №13 Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений в работе отдела продаж.	2
	ПЗ №14 Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений в работе отдела маркетинга.	2
	ПЗ №15 Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений в работе отдела бронирования	2
	ПЗ №16 Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений в работе экскурсионной компании.	2
	ПЗ №17 Понимание эмоций, мотивации, намерений своих и других людей и управление этим	2
	ПЗ №18 Распознавание эмоций своих и других людей	2
	ПЗ №19 Приобретение навыка управления эмоциями	2
	ПЗ №20 Управление эмоциями для решения производственных задач	2
	ПЗ №21 Умение использовать эмоциональные знания и умения для построения взаимоотношений с окружающими	2
	ПЗ №22 Согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников	2
	ПЗ №23 Установление основных видов потребностей собеседников	2
	ПЗ №24 Анализ действий сотрудников при различных видах потребностей собеседников	2
	ПЗ №25 Определение действий при работе с потребностями собеседников	2
	ПЗ №26 Взаимодействовать с поставщиками туристских услуг	2
	ПЗ №27 Анализ рынка предприятий туризма и гостеприимства	2
	ПЗ №28 Анализ каналов продаж гостиничного продукта	2
	ПЗ №29 Расчет показателей оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2
	ПЗ №30 Презентовать себя и свои идеи	2
	ПЗ №31 Подбор сотрудников предприятий туризма и гостеприимства	2
	ПЗ №32 Составление профессиональных компетенций сотрудников предприятий гостеприимства	2
	ПЗ №33 Составление профессиональных компетенций сотрудников предприятий туризма	2
	ПЗ №34 Организация рабочего места сотрудников	2
	ПЗ №35 Составление выступления	2
<b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>72</b>
<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>		<b>72/36</b>
<b>Тема 2.1. Делопроизводства</b>	<b>Содержание</b>	<b>8/-</b>

<b>и общие нормы оформления документов</b>	<b>1.</b>	Документ и его функции.	2
	<b>2.</b>	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	2
	<b>3.</b>	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	2
	<b>4.</b>	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	2
<b>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Содержание</b>		<b>16/10</b>
	<b>1.</b>	Организационные документы.	2
	<b>2.</b>	Распорядительные документы.	2
	<b>3.</b>	Виды информационно-справочных документов.	2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		<b>10</b>
	ПЗ№36 Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор)		2
	ПЗ№37 Составление и оформление организационных документов (штатное расписание, структура)		2
	ПЗ№38 Составление и оформление организационных документов (должностные инструкции)		2
	ПЗ№39 Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение)		2
	ПЗ№40 Составление и оформление распорядительных документов (приказ, указание)		2
<b>Тема 2.3. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание</b>		<b>48/26</b>
	<b>1.</b>	Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации.	2
	<b>2.</b>	Документы по трудовым отношениям.	2
	<b>3.</b>	Деловая речь и ее грамматические особенности.	2
	<b>4.</b>	<i>Правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров</i>	2
	<b>5.</b>	<i>Нормативно-правовые акты, регламентирующие правила оформления платежной, туристской, страховой и отчетной документации.</i>	2
	<b>6.</b>	<i>Визовые формальности в туризме.</i>	2
	<b>7.</b>	<i>Виды договорных отношений в туризме. Особенности подготовки и заключения договоров в туризме.</i>	2
	<b>8.</b>	<i>Основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения</i>	2
	<b>9.</b>	<i>Документирование управленческой деятельности на предприятии гостеприимства</i>	2
	<b>10.</b>	<i>Организация документооборота и делопроизводства средств размещения.</i>	2
	<b>11.</b>	<i>Документы строгой отчетности средств размещения</i>	2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		<b>26</b>
	ПЗ№41 Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.		2
	ПЗ№42 Составление приказов, личных дел, списка работников.		2
ПЗ№43 <i>Учитывать действующее законодательство при оформлении договорной, платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации.</i>		2	

	<i>ПЗ№44 Оформление агентского договора исходя из нормативно-правового содержания ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».</i>	2	
	<i>ПЗ№45 Оформление договора о реализации турпродукта исходя из нормативно-правового содержания ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».</i>	2	
	<i>ПЗ№46 Оформление технологической карты экскурсии с учетом требований ГОСТа Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.</i>	2	
	<i>ПЗ№47 Оформление технологической карты туристского путешествия с учетом требований ГОСТа Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.</i>	2	
	<i>ПЗ№48 Комплектование пакета документов для получения визы.</i>	2	
	<i>ПЗ№49 Оформление отчета турагента о продаже турпродуктов, сформированных туроператором.</i>	2	
	<i>ПЗ№50 Разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (инструкции)</i>	2	
	<i>ПЗ№51 Разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (стандарты операционных процедур)</i>	2	
	<i>ПЗ№52 Разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (скрипты)</i>	2	
	<i>ПЗ№53 Разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (правила) (Дифференцированный зачет)</i>	2	
<b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>54</b>	
<b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>		<b>54/36</b>	
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>	<b>14/8</b>	
	<b>1.</b>	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.	2
	<b>2.</b>	Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2
	<b>3.</b>	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. <i>Основы межличностного и делового общения</i>	2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		<b>8</b>
	<b>ПЗ №54</b>	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	2
	<b>ПЗ №55</b>	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	2
	<b>ПЗ №56</b>	Отработка полученных теоретических знаний на практике	2
	<b>ПЗ №57</b>	Отработка полученных теоретических знаний на практике	2
	<b>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b>	<b>Содержание</b>	<b>40/28</b>
<b>1.</b>		Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2
<b>2.</b>		<i>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</i>	2
<b>3.</b>		<i>Особенности межкультурной коммуникации с гостями</i>	2

4.	<i>Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры)</i>	2
5.	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	2
6.	<i>Способы преодоления барьеров эффективной коммуникации</i>	2
<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>		<b>28</b>
ПЗ№58	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма	2
ПЗ№59	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма	2
ПЗ№60	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий гостеприимства	2
ПЗ№61	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий гостеприимства	2
ПЗ№62	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства	2
ПЗ№63	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма	2
ПЗ№64	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма	2
ПЗ№65	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий гостеприимства.	2
ПЗ№66	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий гостеприимства.	2
ПЗ№67	<i>Поддерживать профессиональные отношения с гостями и коллегами</i>	2
ПЗ№68	<i>Применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации на предприятиях гостеприимства</i>	2
ПЗ№69	<i>Применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации на предприятиях туризма</i>	2
ПЗ№70	<i>Сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности</i>	2
ПЗ№71	<i>Управлять конфликтными ситуациями / жалобами (Дифференцированный зачет)</i>	2

<b>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>72</b>
<b>МДК 01.04</b> Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		<b>68/36</b>
<b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>	<b>36/20</b>
	<b>1.</b> Ценообразование: расчет цены услуг.	2
	<b>2.</b> Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2
	<b>3.</b> Цена и тариф управление доходами (revenue management).	2
	<b>4.</b> Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
	<b>5.</b> Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	2
	<b>6.</b> Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
	<b>7.</b> <i>Правила применения расчетного часа в гостиницах и иных средствах размещения</i>	2
	<b>8.</b> <i>Организация расчета раннего заезда и позднего выезда в средствах размещения</i>	2
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>20</b>
	<b>ПЗ№72</b> Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2
	<b>ПЗ№73</b> Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	2
	<b>ПЗ№74</b> Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма	2
	<b>ПЗ№75</b> Виды скидок с цены, применяемые в сфере гостеприимства.	2
	<b>ПЗ№76</b> Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма	2
	<b>ПЗ№77</b> Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере гостеприимства.	2
	<b>ПЗ№78</b> <i>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме</i>	2
	<b>ПЗ№79</b> <i>Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме за дополнительные услуги</i>	2
	<b>ПЗ№80</b> <i>Применение скидок при расчетах с гостями</i>	2
	<b>ПЗ№81</b> <i>Осуществлять расчеты за ранний заезд и поздний выезд</i>	2
<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>	<b>32/16</b>
	<b>1.</b> Понятие обслуживания клиентов.	2
	<b>2.</b> Основные стандарты обслуживания клиентов.	2
	<b>3.</b> Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий.	2
	<b>4.</b> Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2
	<b>5.</b> Деловое общение. Этика и этикет.	2
	<b>6.</b> <i>Правила работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование)</i>	2
	<b>7.</b> <i>Алгоритм работы менеджера на сайтах туроператоров и турагрегаторов.</i>	2
	<b>8.</b> <i>Особенности работы с туристскими маркетинговыми инструментами.</i>	2



	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>16</b>
	<b>ПЗ№82</b> Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание в сфере туризма. Введение и закрепление лексики	2
	<b>ПЗ№83</b> Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание в сфере гостеприимства. Введение и закрепление лексики	2
	<b>ПЗ№84</b> Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги в сфере туризма	2
	<b>ПЗ№85</b> Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги в сфере гостеприимства	2
	<b>ПЗ№86</b> <i>Применять туристские маркетплейсы и агрегаторы услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта</i>	2
	<b>ПЗ№87</b> Организация консультации туриста по подбору и бронированию познавательного тура по России на основе использования туристских маркетплейсов.	2
	<b>ПЗ№88</b> Организация консультации туриста по подбору и бронированию этнографического тура по России на основе использования туристских маркетплейсов.	2
	<b>ПЗ№89</b> Организация консультации туриста по подбору и бронированию зарубежного тура на основе использования туристских агрегаторов.	2
	<b>Самостоятельная работа №1:</b> Цена в комплексе маркетинга в сфере туризма и гостеприимства.	2
	<b>Самостоятельная работа №2:</b> Уровни формирования цен на услуги	2
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб; Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов; Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	<b>72</b>	
<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;	<b>72</b>	

<p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;  Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;  Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;  Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;  Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;  Внесение изменений в заказ;  Составление и обработка документации;  Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;  Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;  Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами;  Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;  Владение профессиональной этикой;  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;  Составление отчетности;  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p>	
<b>Всего</b>	<b>494</b>

**Консультации  
по МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства, 12 часов**

№ кон- ции	№ недели		Наименование темы	Кол-во часов
	по плану	по факту		
1.			Организация и технологии работы служб предприятий туризма	2
2.			Организация и технологии работы служб предприятий гостеприимства	2
3.			Функции управления службами предприятий туризма	2
4.			Функции управления службами предприятий гостеприимства	2
5.			Организация координации работы служб предприятий туризма	2
6.			Организация координации работы служб предприятий гостеприимства	2

**Консультации**  
**по МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства, 12 часов**

№ кон- ции	№ недели		Наименование темы	Кол-во часов
	по плану	по факту		
1.			Ценообразование и ценовая политика предприятий туризма	2
2.			Ценообразование и ценовая политика предприятий гостеприимства	2
3.			Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги на предприятиях туризма	2
4.			Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги на предприятиях гостеприимства	2
5.			Использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги на предприятиях туризма и гостеприимства	2
6.			Составление отчетности и бухгалтерских документов	2

### 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

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

#### **Кабинет «Информационных технологий в профессиональной деятельности»**

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

#### **Кабинет «Менеджмента и управления персоналом»**

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

<b>Основное оборудование</b>	
1	дидактические пособия

**Кабинет «Основ маркетинга»**

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

**I Специализированная мебель и системы хранения**

**Основное оборудование**

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

**II Технические средства**

**Основное оборудование**

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

**III Демонстрационные учебно-наглядные пособия**

**Основное оборудование**

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

**Кабинет «Правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»**

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

**I Специализированная мебель и системы хранения**

**Основное оборудование**

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

**II Технические средства**

**Основное оборудование**

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

**III Демонстрационные учебно-наглядные пособия**

**Основное оборудование**

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

**Кабинет «Экономики и бухгалтерского учета»**

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

**I Специализированная мебель и системы хранения**

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

Лаборатории: учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями), оснащенный:

№	Наименование оборудования
<b>I Специализированная мебель и системы хранения</b>	
<b>Основное оборудование</b>	
1	Кровать одноместная
2	Прикроватная тумбочка
3	Настольная лампа (напольный светильник)
4	Бра – 2 шт.
5	Мини – бар
6	Стол
7	Кресло
8	Стул
9	Зеркало
10	Шкаф
11	Телефон
12	Верхний светильник
13	Кондиционер
14	Телевизор
15	Гладильная доска
16	Утюг
17	Пылесос
18	Душевая кабина
19	Унитаз
20	Раковина
21	Зеркало
22	Одеяло

23	Подушка
24	Покрывало
25	Комплект постельного белья
26	Шторы
27	Напольное покрытие
28	Укомплектованная тележка горничной
29	Ершик для унитаза
30	Ведерко для мусора
31	Держатель для туалетной бумаги
32	Стакан
33	Полотенце для лица
34	Полотенце для тела
35	Полотенце для ног
36	Салфетка на раковину
37	Полотенце коврик
38	Индивидуальные косметические принадлежности

Мастерские: стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования; сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенные:

**Мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».**

№	Наименование оборудования
<b>I Специализированная мебель и системы хранения</b>	
<b>Основное оборудование</b>	
1	Комплексная автоматизированная система управления отелем
2	Имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000)
3	Ключи-карты для электронных замков
4	Мини-сейф
5	Энкодер магнитных карт
6	Терминал для платежных карт
7	Телефон/факс
8	Настенные часы
9	Зеркало
10	Настольная лампа
11	Флеш-накопитель
12	Кулер
13	Корзина для мусора
14	Стойка администратора
15	Шкаф стеллаж для документов полузакрытый
16	Кресло для гостиной
17	Ученический стол
18	Стол журнальный
19	Стул офисный

20	Устройство для имитации телефонного звонка
21	ЖК панель
22	Мобильная стойка под ЖК панель
23	Короткофокусный проектор с экраном
24	Презентер
25	Бумага (формат А4)
26	Блокнот
27	Стикеры
28	Пластиковая папка
29	Файлы
30	Степлер
31	Скобы для степлера
32	Карандаш
33	Ластик
34	Штрих
35	Держатель для ручки с ручкой
36	Калькулятор
37	Ножницы
38	Ручка шариковая
39	Коробка скрепок
40	Картридж для МФУ
41	Карта города (туристическая)
42	Органайзер для канцелярии
43	Лотки для бумаг
44	Пилот, 6 розеток

**Мастерская «Сервис на объектах гостеприимства «Горничная»**

№	Наименование оборудования
<b>I Специализированная мебель и системы хранения</b>	
<b>Основное оборудование</b>	
1	Кровать одноместная
2	Прикроватная тумбочка
3	Настольная лампа (напольный светильник)
4	Бра
5	Мини – бар
6	Стол
7	Кресло
8	Стул
9	Зеркало
10	Шкаф
11	Телефон
12	Верхний светильник
13	Кондиционер
14	Телевизор



15	Гладильная доска
16	Утюг
17	Пылесос
18	Душевая кабина
19	Унитаз
20	Раковина
21	Зеркало
22	Одеяло
23	Подушка
24	Покрывало
25	Комплект постельного белья
26	Шторы
27	Напольное покрытие
28	Укомплектованная тележка горничной
29	Ершик для унитаза
30	Ведерко для мусора
31	Держатель для туалетной бумаги
32	Стакан
33	Полотенце для лица
34	Полотенце для тела
35	Полотенце для ног
36	Салфетка на раковину
37	Полотенце коврик
38	Индивидуальные косметические принадлежности

### **Оснащенные базы практики**

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием программ профессиональных модулей, отвечающего потребностям отрасли и требованиям работодателей.

Производственная практика реализуется в организациях по специальности профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональной области

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

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

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

### 3.2.1 Основные печатные издания

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

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

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

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

### 3.2.2. Основные электронные издания

1. Абуладзе, Д.Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрядкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Баумгартен. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 338 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495455>

3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>

4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>

5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>

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

7. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>

8. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>

9. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб.

И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>

10. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>

11. 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>

12. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

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

14. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

15. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>

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

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

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

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

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

21. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
22. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
23. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021)
24. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru>
25. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>
26. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>
27. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». // СПС «Гарант Эксперт»

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты</p> <p>Предоставлять счет клиентам</p> <p>Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>Оформлять возврат оформленных платежей</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p> <p>Владеть техникой составления, уче-</p>	

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