

Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края «Армавирский механико – технологический техникум»


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

ОДОБРЕНА

Цикловой комиссией

Иностранных языков, сервисных дисциплин и МДК

Председатель  Н.С. Турилина

Протокол № 10 от «18» 05 2023 г.



Рассмотрена

на заседании педагогического совета

протокол № 9 от 30.05.2023г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 г. № №1100, зарегистрированного в Минюсте РФ 24.01.2023, регистрационный №72111, укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум» (далее ГБОУ КК АМТТ)

Разработчик:



Кеян Э.А., преподаватель ГБОУ КК АМТТ

Рецензенты:



Макеева В.Н., директор ТА «Mango» квалификация «бакалавр» по направлению подготовки «Туризм»



Алхазова О.О., директор ТА «4 сезона», квалификация по диплому специалист по сервису и туризму

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

**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 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 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

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

Перечень личностных результатов

Код	Наименование личностных результатов
ЛР 1	Осознающий себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 2	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 3	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 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	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 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> – производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. 	
уметь	<ul style="list-style-type: none"> – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; <ul style="list-style-type: none"> – владеть культурой межличностного общения. – <i>распределять ответственность между руководителями;</i> – <i>выбирать конкретные схемы управления и последовательности процедур при принятии решений;</i> – <i>организовывать информационные потоки;</i> 	–

	– осуществлять выбор соответствующих технических средств.	
знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства. – психологию делового общения и конфликтологию – историю туризма и гостеприимства – виды полномочий и ответственности; – систему лояльности персонала 	–

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 468 час.

в том числе в форме практической подготовки 370 час.

Из них на освоение МДК 318 час.

в том числе, самостоятельная работа 6 час.

на практики, в том числе учебную 72 час.

и производственную 36 час.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе примерной основной образовательной программы по специальности *43.02.16 Туризм и гостеприимство, зарегистрированной в Федеральном реестре примерных основных образовательных программ СПО 07.04.2023, регистрационный номер: 67, реквизиты решения ФУМО о включении ПООП в реестр: протокол № 1 от 19.12.2022г., с учетом профессиональных стандартов:*

- 33.007 « Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. N 282н.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Образовательная нагрузка, часов	В т.ч. в форме практ. подготовки	Учебная нагрузка обучающихся во взаимодействии с преподавателем, часов						Самостоятельная работа обучающихся	
				Учебная нагрузка на МДК			Консультации	Промежуточная аттестация	Практики		
				Всего учебных занятий	в том числе лабораторные работы и практические занятия	курсовая работа (проект)			Учебная		Производственная (по профилю специальности)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	102	92	84	48	20	12	6			
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	62	42	60	42						2
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	54	32	52	32						2
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Технологии расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	130	96	122	72			6			2
	Учебная практика	72	72						72		
	Производственная практика (по профилю специальности)	36	36							36	
	Консультации по ПМ	6									
	Промежуточная аттестация по ПМ	6					6				
	Всего:	468	370	318	194	20	18	18	72	36	6

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
1	2	3
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства МДК. 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		102
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства 2. Контрольная работа (входной контроль) 3. 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 	6
	<p>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения. 2. Построение и анализ организационной структуры управления 3. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. 4. Построение дерева целей. 5. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы 6. Составление графиков выхода на работу 7. Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. 8. Разработка заданной организационной структуры гостиницы. 9. Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, 	20

	<p>руководством, клиентами</p> <p>10. <i>Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала</i></p>
<p>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 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 2. Контрольная работа (оперативный контроль) 3. 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. Организационные структуры управления: понятие, требования, представляемые 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 4. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива 5. Контрольная работа (рубежный контроль) <p>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма
	10
	28

	<p>и гостеприимства</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства 3. Составление графиков выхода на работу. 4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. 5. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду 6. Разработка программы формирования лояльности персонала. 7. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. 8. Оценка эффективности работы служб 9. <i>Работа с законодательными актами.</i> 10. <i>Формирование нормативно-правовой базы</i> 11. <i>Документооборот в туроперейтинге</i> 12. <i>Технология оформления договоров и страховых полисов</i> 13. <i>Составление графиков выхода на работу</i> 14. <i>Оформление табеля учета рабочего времени</i> 	12
Консультации по МДК 01.01		
Промежуточная аттестация по МДК 01.01 в форме экзамена		6
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		62
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		60
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Документ и его функции. 2. Контрольная работа (входной контроль) 3. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов. 	6
	<p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Изучение нормативно-правовой базы документационного обеспечения управления</i> 2. <i>Изучение расположения реквизитов и границы зон бланков документов</i> 3. <i>Изучение структуры документов</i> 4. <i>Составление и оформление организационных документов</i> 5. <i>Составление и оформление распорядительных документов</i> 6. Составление и оформление информационно-справочных документов 7. Изучение особенностей составления и оформления документов по общим вопросам 	

	<p>8. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>9. Изучение особенностей составления и оформления документов по личному составу</p> <p>10. Изучение особенностей составления и оформления документации по трудовым отношениям</p> <p>11. Составление и оформление претензионно-исковой документации</p> <p>12. Изучение особенностей подготовки служебных писем.</p> <p>13. Изучение особенностей журнальной регистрации документов</p> <p>14. Работа с конфиденциальными документами</p> <p>15. Работа с письмами и обращениями гражданами</p> <p>16. Изучение особенностей формирования и оформления дел</p> <p>17. Составление и оформление локальных нормативных актов предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>18. Организация работы с документами в сфере туризма и гостеприимства»</p>	
<p>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</p>	<p>Содержание</p> <p>1. Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов.</p> <p>2. Контрольная работа (оперативный контроль)</p>	4
	<p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)</p> <p>2. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)</p>	4
<p>Тема 2.3. Организация работы с документами</p>	<p>Содержание</p> <p>1. Понятие и принципы организации документооборота.</p> <p>2. Контрольная работа (рубежный контроль)</p> <p>3. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям.</p> <p>4. Деловая речь и ее грамматические особенности.</p>	7
	<p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>2. Составление приказов, личных дел, списка работников.</p>	2
<p>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</p> <p>Составление организационных и распорядительных документов.</p>		2
<p>Промежуточная аттестация по МДК 01.02 в форме дифференцированного зачёта</p>		1
<p>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятия туризма и гостеприимства</p>		54

МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения			52
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре		<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения 2. Контрольная работа (входной контроль) 3. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений 	6
		<p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка полученных теоретических знаний на практике 	2
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке		<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Деловое общение. Этика и этикет. 2. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. 3. Контрольная работа (оперативный контроль) 4. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. 5. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. 6. Контрольная работа (рубежный контроль) 7. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. 	14
		<p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Общение с клиентами. 2. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. 3. Практика устной речи. 4. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. 5. Составление и произнесение презентационной речи 6. Применение приёмов саморегуляции поведения в межличностном общении 7. Составление программы встречи 8. Стратегия поведения в конфликте. 9. Создание модели поведения руководителя и подчиненного. 10. Выявление национальных особенностей 11. Средства деловых коммуникаций 12. Взаимодействия партнеров в деловой коммуникации для решения определенных 	29

	<p><i>задач организации</i></p> <p>13. Азбука эффективного общения</p> <p>14. Конфликт как инструмент развития</p> <p>15. Интернет – новая сфера общения</p>	
<p>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3</p> <p>Этическая культура специалиста по туризму и гостеприимству</p>		2
<p>Промежуточная аттестация по МДК 01.03 в форме дифференцированного зачёта</p>		1
<p>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</p>		130
<p>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</p>		122
<p>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ценообразование: расчет цены услуг. 2. Контрольная работа (входной контроль) 3. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. 4. Цена и тариф управление доходами (revenue management). 5. Понятие тарифа; варианты тарифов. 6. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). 7. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. 	14
<p>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</p>	<p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. 2. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг. 3. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. 4. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. 	8
<p>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</p>	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие обслуживания клиентов. 2. Основные стандарты обслуживания клиентов. 3. Контрольная работа (оперативный контроль) 4. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. 5. Цели и задачи обслуживания. 6. Основные правила и нормы. 7. Деловое общение. 8. Этика и этикет. 9. Эффективная цена-понятие, значение. 10. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация 	36

	<p>цены.</p> <p>11. Контрольная работа (рубежный контроль)</p> <p>12. Управление доходами в гостиничном бизнесе: концептуальные особенности.</p> <p>13. Особенности метода управления доходами в гостиничном бизнесе.</p> <p>14. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.</p> <p>15. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг</p> <p>16. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.</p> <p>17. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе</p> <p>18. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.</p>	
	<p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <p>1. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексикки</p> <p>2. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.</p> <p>3. Каналы распространения гостиничного продукта</p> <p>4. Ключевой элемент продаж гостиничного продукта</p> <p>5. Технология и организация личных продаж гостиничного продукта</p> <p>6. Современные методы продаж</p> <p>7. Методические основы изучения организации агентской продажи гостиничного продукта.</p> <p>8. Формы организации и основные направления исследований агентской продажи</p> <p>9. Определение критериев эффективности организации агентской продажи гостиничного продукта</p> <p>10. Договор элэптмента.</p> <p>11. Организация расчетов за проданные гостиничные услуги</p> <p>12. Размер агентской комиссии</p> <p>13. Изучение процедур и операций агентской продажи гостиничного продукта</p> <p>14. Факторы, оказывающие влияние на формирование цен.</p> <p>15. Использование ценовых скидок</p> <p>16. Виды скидок и причины их предоставления.</p> <p>17. Отличительные особенности каналов сбыта</p> <p>18. Агентский договор</p> <p>19. Cross-selling в процессе продажи гостиничных услуг</p> <p>20. Cross-selling в процессе продажи гостиничных услуг. Разработка процедур и операции</p>	<p>64</p>

	<p>21. Маркетинговые стратегии, применяемые предприятиями размещения в деятельности на внешнем рынке.</p> <p>22. Разработка мероприятий по cross-selling</p> <p>23. Разработка мероприятий по down-selling</p> <p>24. Разработка мероприятий по up-selling</p> <p>25. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.</p> <p>26. Тарифы, применяемые в гостиничном бизнесе</p> <p>27. Фокусирование внимания на цене при уравнивании спроса и предложения продукта.</p> <p>28. Постоянный мониторинг и контроль использования всех инструментов увеличения доходов отеля.</p> <p>29. Анализ поведенческих характеристик потребителей услуг.</p> <p>30. Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля.</p> <p>31. Технологии максимизации доходов номерного фонда отеля.</p> <p>32. Возможности оптимизации затрат отеля.</p>	6
<p>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 4</p> <p>Составление интеллект-карты: «Организация работы служб предприятий туризма и гостеприимства»</p>		2
<p>Промежуточная аттестация по МДК 01.04 в форме экзамена</p>		6
<p>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</p> <p>1. Цель и значение курсовой работы. Требования к оформлению курсовой работы.</p> <p>2. Содержание курсовой работы. Введение. Обоснование выбора темы, объект, предмет, цель, задачи, методы, практическая значимость.</p> <p>3. Подбор материала для выполнения курсовой работы.</p> <p>4. Выполнение теоретической части курсовой работы. Теоретическое обоснование состояния проблемы исследования.</p> <p>5. Подбор материала для выполнения курсовой работы. Исследование состояния проблемы в современной практике</p> <p>6. Тенденции и перспективы развития исследуемой проблемы в гостиничном бизнесе в РФ и мире</p> <p>7. Выполнение практической части курсовой работы. Анализ проблемы исследования на примере предприятия сферы туризма и гостеприимства. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами</p> <p>8. Анализ и оценка практического материала по выбранной теме</p> <p>9. Формирование выводов и предложений по исследуемой тематике</p> <p>10. Оформление курсовой работы.</p>		20
<p>Тематика курсовых работ</p> <p>1. Цели и основные функции менеджмента в туриндустрии</p>		

2. Основные факторы внешней и внутренней среды турфирмы
3. Современные проблемы менеджмента в туриндустрии
4. Организационная структура гостиничного предприятия
5. Роль и виды планирования в управлении предприятием туриндустрии в современных условиях
6. Особенности стратегического управления предприятиями туриндустрии
7. Теории мотивации и их применение в деятельности турфирмы
8. Теории мотивации и их применение в туриндустрии
9. Стратегический менеджмент и его применение в управлении турфирмой
10. Лидерство: основные теории и их применение в работе менеджера
11. Построение системы стимулирования труда работников турфирмы
12. Конкурентные стратегии в туризме и гостиничном бизнесе
13. Внешняя среда и ее влияние на деятельность предприятия туриндустрии
14. Классические и современные концепции лидерства и их реализация в практике управления предприятиями туриндустрии
15. Организация взаимодействия в управлении турпредприятием: делегирование полномочий, координация, централизация и децентрализация.
16. Планирование как одна из основных функций менеджмента в туриндустрии
17. Анализ сильных и слабых сторон организации, возможностей и угроз (на примере предприятия туриндустрии)
18. Контроль, как одна из основных функций менеджмента, формы контроля работы сотрудников предприятия туриндустрии
19. Организационная культура, организационные ценности (на примере предприятий туриндустрии).
20. Роль и особенности организационной культуры в турбизнесе
21. Стратегическое управление гостиничным предприятием
22. Управление конфликтами в турбизнесе
23. Основные теории управления и их применение в практической деятельности по управлению турфирмой (или другим предприятием туриндустрии)
24. Внутренняя среда деятельности гостиничного предприятия
25. Самоменеджмент и его использование для формирования и развития качеств, необходимых для работников и менеджеров турпредприятий
26. Современный менеджер в турбизнесе
27. Взаимодействие человека и организации, особенности организационного окружения в туриндустрии
28. Проблемы вхождения человека в организацию (на примере предприятия туриндустрии)
29. Особенности управления крупным гостиничным комплексом
30. Построение системы мотивации персонала турпредприятия
31. Управление туроператорской фирмой
32. Особенности управления малой гостиницей

<p>Учебная практика Виды работ</p> <p>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.</p>	<p>72</p>
<p>Производственная практика Виды работ</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ 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;</p>	<p>36</p>

Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	
Консультации по ПМ.01	6
Промежуточная аттестация по ПМ.01 в форме экзамена	6
Всего	468

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета».

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

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Печатные 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. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПроФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>
4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>
6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>
8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
9. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>
10. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
11. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование,

- Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>
12. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
13. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
14. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
15. Ильшева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Ильшева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>
16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>
17. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>
18. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>
19. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>
20. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>
21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: 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)
22. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>
23. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>
24. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
25. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е

изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

26. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

27. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

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

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

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

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

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

33. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург: Лань, 2022. – 164 с. – ISBN 978-5-8114-9490-3. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/195513>

34. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург: Лань, 2021. – 308 с. – ISBN 978-5-8114-8117-0. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/171862>

35. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. – Санкт-Петербург: Лань, 2022. – 84 с. – ISBN 978-5-507-44809-8. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/266711>

36. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. – 2-е изд., стер. – Санкт-Петербург: Лань, 2023. – 248 с. – ISBN 978-5-507-46007-6. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/293000>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

3.3 Организация образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой

профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателя и предоставляется консультационная помощь.

Учебная и производственная практики завершают обучение профессионального модуля и проводятся концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля и сдача экзамена по междисциплинарному курсу.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на экзамене (квалификационном).

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	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	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	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	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
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	

Код и наименование личностных результатов, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ЛР 1-12	Выполнение работ в соответствии с установленными регламентами с соблюдением правил безопасности труда, санитарными нормами	Экспертное наблюдение

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство,
выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №72111 от 24.01.2023г.)

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: организации и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства, функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства, изучение основ делопроизводства, этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства, технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

В структуру рабочей программы входят основные темы, предполагающих изучение особенностей предприятия туризма и гостеприимства и получения знаний, посвященных деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данному профессиональному модулю.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области туризма и гостеприимства.

Замечаний не имеется.

Заключение:

Рабочая программа по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рецензент

Директор ТА «Mango»

квалификация по диплому «бакалавр»
по направлению подготовки «Туризм»



В.Н. Макеева

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу по ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство,
выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Грищенко О.С.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №72111 от 24.01.2023г.)

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: организации и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства, функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства, изучение основ делопроизводства, этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства, технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства

В структуру рабочей программы входят основные темы, предполагающих изучение особенностей предприятия туризма и гостеприимства и получения знаний, посвященных деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Тематика практических занятий соответствует требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и содержанию рабочей программы.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данному профессиональному модулю.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области туризма и гостеприимства.

Замечаний не имеется.

Заключение:

Рабочая программа по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Директор
ИП Алхазова О.О.
квалификация по диплому
«Специалист по сервису и туризму»



Алхазова О.О.