

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

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета

Протокол №...4.....

« 18 » 04 20 24



УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБПОУ «АУГСГиП»

А.М. Кривоносов

« 18 » 04 20 24

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

для специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения – очная

Санкт-Петербург

2024г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.)

### СОГЛАСОВАНА

Организация – партнёр

ООО «ВТС»

Генеральный директор

  
А.С. Савина

« 04 » 20 24 г.

Рассмотрена на заседании методического совета

Протокол № 3

« 16 » 04 20 24 г.

Одобрена на заседании цикловой комиссии

Экономики и сервиса

Протокол № 5

« 24 » 03 20 24 г.

Председатель цикловой комиссии

  
И.Н. Федосеева

Разработчик: Труш И.Н., Олонен О.В., Сутула Ю.В., Дузенко О.С.- преподаватели СПБ ГБПОУ «АУГСГиП»

## ***СОДЕРЖАНИЕ***

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

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

#### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

##### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

##### 1.1.2 Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

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

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

Всего часов – 444 часов

в том числе в форме практической подготовки – 444 часов

Из них

-на освоение МДК 300 часов, в том числе на самостоятельную работу 50 часов

-на практики:

на учебную практику 36 часов

на производственную практику (по профилю специальности) 72 часа

- экзамен по модулю 36 часов, в том числе на самостоятельную работу по подготовке 8 часов

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час	Объем профессионального модуля, академические часы.												
			Работа обучающегося во взаимодействии с преподавателем											Сам. работа	
			Всего	Обучение по МДК						Практика		Консультации к экзамену по ПМ	Экзамен по ПМ	В период обучения по МДК	Подготовка к экзаменам
				в том числе						учебная	производственная				
				теоретические занятия	практические занятия	курсовые работы	консультации		Экзамен по МДК						
к курсовым	к экзамену по МДК														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
ОК01-09 ПК 1.1	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	54	45	16	24			2	3					8	1
ОК01-09 ПК 1.2	МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	97	81	32	44			2	3					15	1
ОК01-09 ПК 1.3	МДК.01.03 Соблюдение норм этики и делового общения	46	38	14	24									8	
ОК01-09 ПК 1.4	МДК.01.04 Осуществление расчёта с клиентом за предварительные услуги туризма и гостеприимства	103	86	32	44			4	6					16	1
ОК01-09 ПК 1.1-1.4	<b>Учебная практика</b>	36	36							36					
ОК01-09 ПК 1.1-1.4	<b>Производственная практика</b>	72	72								72				
	<b>Экзамен по профессиональному модулю</b>	36	28									16	12		8
	<b>Всего</b>	<b>444</b>	<b>386</b>	<b>94</b>	<b>136</b>			<b>8</b>	<b>12</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>47</b>	<b>11</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>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		
<b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.</p>	2
	<p>Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>	2
<b>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<p><b>Содержание</b></p>	
	<p>Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.</p>	2
	<p>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.</p>	2
	<p>Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда</p>	2
	<p>Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства.</p>	2
<p>Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс.</p>	2	

	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления службами предприятий туризма и гостеприимства. Документальное оформление итогов контроля. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников служб.	2
	<b>Практическая работа</b> Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.	4
	<b>Практическая работа</b> Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.	4
	<b>Практическая работа</b> Составление графиков выхода на работу.	4
	<b>Практическая работа</b> Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	4
	<b>Практическая работа</b> Разработка программы формирования лояльности персонала.	4
	<b>Практическая работа</b> Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб.	4
	<b>консультации к экзамену</b>	2
	<b>экзамен</b>	3
	итога во взаимодействии с преподавателем	45
	<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 01.01</b>	8
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работа с конспектом, литературой</li> <li>• Подготовка информационных сообщений</li> <li>• Подготовка рефератов</li> <li>• Подготовка презентаций</li> </ul>	
	<b>самостоятельная работа по подготовке к экзамен</b>	1
	<b>итога МДК 01.01</b>	<b>54/1,5</b>
<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>		
<b>Тема 2.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов</b>	<b>Содержание</b>	
	Документ и его функции.	2
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	2
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	4
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	4
<b>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Содержание</b>	
	Организационные документы.	4
	Распорядительные документы.	4
	Виды информационно-справочных документов.	2
	<b>Практическая работа</b> Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный	12

	договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	
<b>Тема 2.3. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание</b>	
	Понятие и принципы организации документооборота.	2
	Порядок ведения документации.	2
	Документы по трудовым отношениям.	4
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	2
	<b>Практическая работа</b> Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	32
	<b>консультации к экзамену</b>	<b>2</b>
	<b>экзамен</b>	<b>3</b>
	итого во взаимодействии с преподавателем	81
	<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 01.02</b> Составление документации служб предприятий туризма и гостеприимства; Составление графика документооборота; Отработка правил документооборота; Порядок ведения документации; Анализ процесса документооборота в службах предприятий туризма и гостеприимства.	15
	<b>самостоятельная работа по подготовке к экзамену</b>	1
	<b>итого МДК 01.02</b>	<b>97/2,69</b>
<b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>		
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2
	<b>Практическая работа</b> Отработка полученных теоретических знаний на практике.	8
<b>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b>	<b>Содержание</b>	
	Деловое общение. Этика и этикет.	2
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	4
	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	
	<b>Практическая работа</b> Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	8
	<b>Практическая работа</b> Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий	8

	туризма и гостеприимства.	
	<b>Дифференцированный зачёт</b>	2
	<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 01.03</b> Закрепление теоретических знаний об этике; Отработка навыков делового общения; Отработка навыков составления диалогов между сотрудниками; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	8
	итога во взаимодействии с преподавателем	38
	<b>итога МДК 01.03</b>	<b>46/1,28</b>
<b>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		
<b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	6
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	6
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	8
	<b>Практическая работа</b> Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	6
	<b>Практическая работа</b> Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	6
	<b>Практическая работа</b> Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	6
	<b>Практическая работа</b> Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	6
<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	6
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	6
	<b>Практическая работа</b> Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	10
	<b>Практическая работа</b> Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	10
	<b>консультации к экзамену</b>	<b>4</b>
	<b>экзамен</b>	<b>6</b>
	итога во взаимодействии с преподавателем	86
	<b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 01.04</b> Составление программы лояльности клиентов; Подготовить аналитическую справку о перспективах развития туристских услуг; Составление ценника услуг, с учетом скидок; Составление списка факторов, влияющих на ценообразование в соответствующей службе предприятий туризма и гостеприимства; Проработка конспектов занятий и учебной литературы.	15

	<b>самостоятельная работа по подготовке к экзамену</b>	2
	<b>итого МДК 01.04</b>	<b>103/2,86</b>
	<b>Экзамен по модулю</b>	<b>12</b>
	<b>Консультации к экзамену по модулю</b>	<b>16</b>
	<b>Самостоятельная работа по подготовке к экзамену по модулю</b>	<b>8</b>
	<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> МДК01.01 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. МДК 01.02 Осуществление делопроизводства и документооборота;Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов;Создание отчетов. МДК 01.03 Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства; Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. МДК01.04 Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;	<b>36</b>
	<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> МДК01.01Отработка 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. МДК01.02 Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. МДК01.03 Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. МДК01.04 Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	<b>72</b>
	<b>итого по ПМ 01</b>	<b>444/12,33</b>


Рабочей программой предусмотрено выполнение отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, в форме практической подготовки в объёме **444** часов.

В том числе: Учебной практики -36 часов, Производственной практики -72 часов, Экзамен по модулю- 36 часов

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

**Кабинеты:**

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

**оснащенных оборудованием:**

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

**техническими средствами:**

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

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

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

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

## **МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

### **Основная литература**

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

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

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

## Дополнительная литература

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

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

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

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

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

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

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

## **МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства**

### Основная литература

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

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

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

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

### Дополнительная литература

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

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

### **МДК 01.03 Соблюдение норм этики и делового общения**

#### Основная литература

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

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

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

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

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

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

### Дополнительная литература

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

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

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

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

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

##### **Основная литература**

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

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

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

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

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

##### **Дополнительная литература**

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

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Техничность сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;</li> <li>- Оптимальность составления плана работы подразделения;</li> <li>- Точность расчета основных финансовых показателей работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);</li> </ul>	<p>Оценка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- защиты практических работ;</li> <li>- выполнения тестовых заданий по темам МДК;</li> <li>- результатов практической аудиторной работы;</li> <li>- результаты устных опросов;</li> <li>- результатов выполнения практических работ во время учебной и производственной практики,</li> <li>- экзамена по модулю,</li> </ul>
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение инструктажа работников в соответствии с требованиями техники безопасности и должностными инструкциями;</li> <li>- Проведение контроля технических и санитарных условий в офисе в соответствии с требованиями техники безопасности;</li> </ul>	
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведение опроса о качестве обслуживания предприятиями туристической индустрии в соответствии с требованиями.</li> <li>- Оценить результаты опроса и устранить недостатки.</li> </ul>	
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность оформления документации и расчета стоимости турпакета на основе современной нормативной базы</li> <li>- получение и анализ информации о стоимости и характеристиках туруслуг, входящих в турпакет</li> <li>- соответствие результата подбора оптимального турпакета заявке потребителя</li> </ul>	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач.</p> <p>Оценка и самооценка эффективности и качества выполнения</p>	

	профессиональных задач	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Использование различных источников, включая электронные ресурсы, медиаресурсы, Интернет-ресурсы, периодические издания по специальности для решения профессиональных задач	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Демонстрация ответственности за принятые решения. Обоснованность самоанализа и коррекция результатов собственной работы	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения, с руководителями учебной и производственной практик. Обоснованность анализа работы членов команды (подчиненных)	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотность устной и письменной речи. Ясность формулирования и изложения мыслей	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Соблюдение норм поведения во время учебных занятий и прохождения учебной и производственной практик	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Эффективность выполнения правил ТБ во время учебной и производственной практик. Знание и использование ресурсосберегающих технологий в области эксплуатации и ремонта общего имущества МКД	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Эффективность использования средств культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном	Эффективность использования в профессиональной деятельности необходимой технической	Экспертное наблюдение выполнения

языках	документации, в том числе и на английском языке	практических работ
--------	---	--------------------

Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы профессионального модуля

<p align="center"><b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b></p>	<p align="center"><b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b></p>
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	ЛР 3
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	ЛР 5
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	ЛР 8
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 11
<p align="center"><b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b></p>	
Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности	ЛР13
Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности	ЛР14
Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем	ЛР15
Открытый к текущим и перспективным изменениям в сфере туризма и гостеприимства. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.	ЛР16
Готовый к профессиональной конкуренции, освоению новых форм трудовой деятельности и конструктивной реакции на критику, содействующий поддержанию престижа своей профессии.	ЛР17