

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

(заочная форма обучения)

2023 г.

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **43.02.16 Туризм и гостеприимство** (базовая подготовка), входящей в состав укрупненной группы специальностей **43.00.00 Сервис и туризм**

Организация-разработчик: ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Разработчик:

Чистякова Александра Александровна, преподаватель ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»;

Рассмотрена на заседании методического совета ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

протокол № 7 от «28» июня 2023г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля.....	4
2. Результаты освоения профессионального модуля.....	6
3. Структура и содержание профессионального модуля.....	7
4. Условия реализации программы профессионального модуля.....	13
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности).....	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения вида профессиональной деятельности: ПМ.01 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

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля \

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

Иметь практический опыт	- в области организации и контроля текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
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; – владеть культурой межличностного общения
знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, 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

В рамках программы профессионального модуля осуществляется **формирование личностных результатов** реализации программы воспитания по специальности:

ЛР1. Осознающий себя гражданином и защитником великой страны

ЛР2. 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

ЛР3. 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

ЛР5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России ЛРв 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

ЛР7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности

ЛР8. 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

ЛР13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса туризма и гостиничного дела

ЛР14. Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Объем образовательной программы учебной дисциплины – 485 час., в том числе:

- во взаимодействии с преподавателем - 136 час;

включая:

учебные занятия – 52 час;

учебную практику -36 час;

производственную практику – 72 час;

промежуточной аттестации – 12 часов.

- самостоятельной работы обучающегося 241 час.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения примерной программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности специалиста по туризму, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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
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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе					
					Лабораторных. и практических занятий	Курсовая	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	112	92	38	8	15	74			
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Изучение основ делопроизводства	72	58	16	4		48	6		
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Соблюдение норм этики делового общения	67	54	14	4		53			
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	114	94	38	8	15	66	8		
ПК 1.1-ПК1.2	Учебная практика	36	36						36	
ПК.1.1-ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Производственная практика	72	72							72
	Промежуточная аттестация	12								
	Всего	485	406	106	24	30	241	14	36	72

3.2. 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 (в т.ч. в форме практической подготовки)	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		23	
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		16/8	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Содержание</p> <p>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности</p> <p>Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.</p> <p>Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу</p> <p>Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	5(5)	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	<p>Содержание</p> <p>Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции</p> <p>Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов.</p> <p>Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии</p> <p>Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда</p> <p>Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и</p>	10(10)	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09

	децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь		
	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		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	8(8)	
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении Составление графиков выхода на работу Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду Разработка программы формирования лояльности персонала Оценка эффективности работы служб		
	Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства Виды организационных структур управления - матричная, управление по проекту (их характеристика, преимущества и недостатки) Каналы продаж гостиничного продукта 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	74(54)	
	Курсовая работа	15(15)	ПК 1.1.
	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	16	
	МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	12/4	
Тема 2.1 Делопроизводство и общие нормы оформления документов	Содержание	2(2)	ПК 1.2.
	Документ и его функции.		ОК 01 – ОК 05 ОК 07; ОК 09
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления		
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.		

	Классификация и структура организационно-распорядительных документов		
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	5(5)	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05 ОК 07; ОК 09
	Организационные документы		
	Распорядительные документы		
	Виды информационно-справочных документов		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2(2)	
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)		
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	5(5)	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05 ОК 07; ОК 09
	Понятие и принципы организации документооборота		
	Порядок ведения документации		
	Документы по трудовым отношениям		
	Деловая речь и ее грамматические особенности.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2(2)	
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.		
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2		48(42)	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05 ОК 07; ОК 09
Подготовка проектов организационно-распорядительных документов			
Ознакомление с локальными нормативными актами Федерального архивного агентства			
Составление и обработка документации;			
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;			
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями			
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		14	
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		10/4	
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	4(4)	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05 ОК 07; ОК 09
	Организация контроля качества обслуживания		
	Понятие и сущность сервиса		
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма		
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма		
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг		
	Организация контроля качества		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2(2)	
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии		
	Определение проблем контроля качества услуг		
Составление комплексной системы менеджмента качества			
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание	6(6)	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05 ОК 07; ОК 09
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма		
	Основные методы оценки качества обслуживания		

	Особенности обеспечения качества услуг Система оценки качества обслуживания Формы и методы оценки качества услуг В том числе практических и лабораторных занятий	2(2)	
	Проведение оценки эффективности предприятия Составление характеристики предприятия Определение показателей качества обслуживания		
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3		53(40)	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами			
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		23	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		15/8	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	7(7)	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены		
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов		
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4(4)	
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства		
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	8(8)	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов		
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания		
	Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет		
	В том числе практических и лабораторных занятий	4(4)	

	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.		
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 4		66(56)	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы Подготовка к обслуживанию и приему клиентов Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет			
Курсовая работа		15(15)	ПК 1.4
Учебная практика Виды работ		36(36)	ПК 1.1-ПК1.2
-Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. -Изучение перечня основных и дополнительных услуг. -Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. -Изучение правила по технике безопасности. -Организация обслуживания туристов в программном туризме. -Рассчитать тур по заданным позициям			
Производственная практика		72(72)	ПК.1.1-ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
Виды работ			
-Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг -Формирование туристского продукта -Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства -Проектирование туров с учетом запросов потребителей. -Формирование технологической карты тура. -Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. -Разработка программы обслуживания туристов			
Промежуточная аттестация		12	
Всего		485(406)	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета теоретического обучения

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: стол, компьютер для преподавателя, рабочие места (рабочие места по количеству обучающихся), планшеты, наглядные пособия, раздаточный материал;

Технические средства обучения: принтер, сканер, подключение к сети Интернет, компьютер. Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную практику, которые рекомендуется проводить концентрированно.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные и электронные источники

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета теоретического обучения.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: стол, компьютер для преподавателя, рабочие места (рабочие места по количеству обучающихся), планшеты, наглядные пособия, раздаточный материал;

Технические средства обучения: принтер, сканер, подключение к сети Интернет, компьютер. Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную практику, которые рекомендуется проводить концентрированно.

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
2. 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>
3. 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>
4. 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>
5. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>
6. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

7. 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>
8. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
9. 1121-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>
10. пособие Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности : учебное /О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>
11. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшenko, 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>
12. 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>
13. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов : Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>
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>
14. 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>
15. 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>
16. 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/47416530>.

17 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>

18. 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>

19. 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>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса осуществляется в соответствии с основной профессиональной образовательной программой. Перед изучением модуля обучающиеся изучают следующие общепрофессиональные дисциплины: Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, Менеджмент в туризме и гостеприимстве, Правовое и документационное обеспечение туризма и гостеприимства.

Реализация профессионального модуля предполагает проведение учебной и производственной практики по профилю специальности, которая проводится концентрированно.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

педагогические кадры, имеющие высшее образование, соответствующее профилю модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

педагогические кадры, имеющие высшее образование, соответствующее профилю модуля.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства Выполнять работы в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Использовать технику переговоров устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туруслуг Пользоваться контрольно-кассовым и программно- аппаратным оборудованием	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01	- принимать нестандартные решения	- оценка деятельности учащихся во время практической работы
ОК 02	- пользоваться современными информационными технологиями	- оценка деятельности учащихся во время практической работы
ОК 03	- планировать стратегию личностного развития	
ОК 04	- пользоваться цифровыми данными мировой гостиничной статистики для составления	- оценка деятельности учащихся во время практической работы

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
	различных характеристик гостиничной индустрии	
ОК 05	- выстраивать позитивные коммуникативные связи в коллективе	- оценка деятельности учащихся во время ролевых игр
ОК 07	- просматривать предложения и регистрироваться на курсы повышения квалификации	- оценка деятельности учащихся во время практической работы
ОК 09	- использовать основные требования к стандартизации услуг туристской и экскурсионной деятельности	- тестирование