



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Базовый уровень подготовки

Форма обучения: **очная**

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе  
Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по  
специальности среднего профессионального образования (далее – СПО)  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Разработчик:

Карасева Г.Ю., преподаватель

Рабочая программа разработана ПЦК социально-экономического профиля.

Согласовано:

Организация-партнер:

...../...../  
*Руководитель* *подпись* *расшифровка подписи*

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ 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 ПРИМЕРНОЙ 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 обучающихся 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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li> <li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть культурой межличностного общения.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>– основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</li> <li>– оказывать первую помощь;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства.</li> </ul>

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

Всего часов – 344

в том числе в форме практической подготовки – 216

Из них на освоение МДК – 281

в том числе самостоятельная работа – \_\_\_\_

практики, в том числе учебная – 108

Промежуточная аттестация – \_\_\_\_.



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю)
			Всего, часов	лабораторные работы и	курсовая работа,	Всего, часов	курсовая работа, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК.1.1; ПК.1.3	Раздел 1. МДК.01.01 Основы делопроизводства	32	32	16	-		-	-	-
ПК.1.2; ПК.1.3	Раздел 2. МДК.01.02 Этика деловых коммуникаций	46	46	20	-	-	-	-	-
ПК.1.1- ПК.1.3	Раздел 3. МДК.01.03 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	82	82	40	-	2	-	-	-
ПК.1.4	Раздел 4. МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	64	64	32	-		-	-	-
ПК.1.1- ПК.1.3	Раздел 5. МДК.01.05 Организация деятельности предприятий туризма и гостеприимства	57	57	25	-	7	-	-	-
ПК.1.1- ПК.1.4	Учебная практика по организации и контролю текущей	108							108

	деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, часов							
	Всего:	398	348	120	-	9	-	108

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Вид занятия	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. МДК.01.01 Основы делопроизводства</b>			<b>32</b>	
<b>Введение</b>	Предмет курса. Место знаний по учебной дисциплине «Основы делопроизводства» в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы специальностей «Туризм и гостеприимство».	ЛЗ	2	1
<b>Тема 1.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов</b>	<b>Содержание</b>		<b>10</b>	
	<b>Документ и его функции.</b>	ЛЗ	2	1,2
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления	ЛЗ	2	1,2
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>	
	<b>Практическое занятие № 1</b> Требования к составлению и оформлению деловых документов.	ПЗ	2	2,3
	<b>Практическое занятие № 2</b> Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	ПЗ	2	2,3
<b>Тема 1.2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Содержание</b>		<b>10</b>	
	Организационные документы. Распорядительные документы	ЛЗ	2	1,2
	Виды информационно-справочных документов	ЛЗ	2	1,2
	<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>	
	<b>Практическое занятие № 3</b> Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	ПЗ	3	2,3
	<b>Практическое занятие № 4</b> Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	ПЗ	3	2,3
<b>Тема 1.3.</b>	<b>Содержание</b>		<b>10</b>	



<b>Организация работы документами</b>	<b>Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации.</b>	ЛЗ	3	1,2
	<b>Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности</b>	ЛЗ	3	1,2
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>	
	<b>Практическое занятие № 5 Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.</b>	ПЗ	2	2,3
	<b>Практическое занятие № 6 Составление приказов, личных дел, списка работников.</b>	ПЗ	2	2,3
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			2	2,3
1. Доклады по теме «Становление и развитие делопроизводства в России», «Современные проблемы и пути решения в сфере делопроизводства», «Информационные технологии. в ДОУ», «Особенности официально-делового стиля» 2. Доклады по теме «Архивы Ельца и Липецкой области», «Безопасность ценных информационных ресурсов», «Ценная информация и конфиденциальные документы», «Технология работы с конфиденциальными документами», 3. «Организация работы секретаря и офис-менеджера» 4. Создание презентации по любой теме 5. Сообщение по теме Гербовые бланки 6. Изучение материала учебника, письменные ответы на вопросы по теме «Справочно-информационные документы» Л.А. Румынина «Документационное обеспечение управления» стр 101-102 вопросы 1-11 7. Оформить документы телефонограмму, список, перечень, заявку, заявку 8. Оформить трудовой договор 9. Изучение материала учебника, письменные ответы на вопросы по теме Организационные документы. Л.А. Румынина «Документационное обеспечение управления» стр. 90 вопросы 1-6, 11-15 10. Создание презентации «Презентация туристической фирмы»				
<b>Зачёт с оценкой</b>				
<b>Раздел 2. МДК 01.02 Этика деловых коммуникаций</b>			<b>46</b>	
<b>Введение</b>	Предмет курса. Место знаний по учебной дисциплине «Этика деловых коммуникаций» в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы специальностей «Туризм и гостеприимство».		<b>4</b>	
<b>Тема 2.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>		<b>18</b>	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	ЛЗ	4	1,2
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	ЛЗ	4	1,2

	<b>Практические занятия</b>		<b>10</b>	
	<b>Практическое занятие № 1</b> Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	ПЗ	<b>6</b>	2,3
	<b>Практическое занятие № 2</b> Отработка полученных теоретических знаний на практике.		<b>6</b>	2,3
<b>Тема 2.2.</b> <b>Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b>	<b>Содержание</b>		<b>20</b>	
	Деловое общение. Этика и этикет.	ЛЗ	6	1,2
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	ЛЗ	4	1,2
	<b>Практические занятия</b>		<b>10</b>	
	<b>Практическое занятие № 2</b> Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	ПЗ	6	2,3
	<b>Практическое занятие № 3</b> Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	ПЗ	4	2,3
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Темы рефератов 1.Способы воздействия партнеров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание. 23. Виды и формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на партнера. 23. Речевые аспекты переговорного процесса. 4 . Стили и особенности ведения деловых переговоров. 23. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств. 6. Невербальные особенности делового общения. 7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения. 8. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения. 9. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение. 10. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере. 11.Детерминация поведения личности в деловом общении. 12. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них. 13. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс. 14. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения. 15. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения. 16. Проблема лидерства и деловые отношения. 17. Стресс и его влияние на процесс делового общения. 18.Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения. 19. Этикет и культура делового общения. 20. Правила общения по телефону. 21. Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений. 22. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации. 23. Презентация как вид делового общения.			<b>2</b>	<b>2,3</b>

<b>Раздел 3. МДК.01.03 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			<b>82</b>	
<b>Введение</b>	Предмет дисциплины. Цели и задачи дисциплины «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства», ее связь со специальными и общеобразовательными дисциплинами, роль и значение в системе подготовки специалистов. Основные понятия и определения дисциплины	ЛЗ	<b>4</b>	1,2
	<b>Практические занятия</b>			
	Практическое занятие № 1	ПЗ	<b>4</b>	
	Семинар по теме			<b>2,3</b>
<b>Тема 3.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>		<b>10</b>	
	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	ЛЗ	<b>4</b>	1,2
	<b>Содержание</b>			
	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	ЛЗ	<b>4</b>	1,2
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>	
	<b>Практическое занятие № 2</b> Семинар по теме	ПЗ	<b>4</b>	2,3
	<b>Практическое занятие № 3</b> Семинар по теме	ПЗ	<b>4</b>	2,3
<b>Тема 3.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>		<b>56</b>	
	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.	ЛЗ	<b>4</b>	1,2
	<b>Содержание</b>			
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.	ЛЗ	<b>4</b>	1,2
	<b>Содержание</b>			
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в	ЛЗ	<b>4</b>	1,2

	структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и др.			
	<b>Содержание</b>			
	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	ЛЗ	2	1,2
	<b>Содержание</b>			
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	ЛЗ	2	1,2
	<b>Практические занятия</b>		4	
	<b>Практическое занятие № 4</b> Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПЗ	4	2,3
	<b>Практическое занятие № 5</b> Оформить трудовой договор	ПЗ	4	2,3
	<b>Практическое занятие № 6</b> Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.	ПЗ	4	2,3
	<b>Практическое занятие № 7</b> Составление графиков выхода на работу.			2,3
	<b>Практическое занятие № 8</b> Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации	ПЗ	4	2,3
	<b>Практическое занятие № 9</b> Разработка программы формирования лояльности персонала.	ПЗ	6	2,3
	<b>Практическое занятие № 10</b> Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	ПЗ	4	2,3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1.Феноминизация гостеприимства 2.Традиции гостеприимства и хлебосољства: исторический аспект 3.Этапы становления мирового гостиничного хозяйства 4.История и развитие института гостеприимства в России 5.Этапы развития института гостеприимства в различных регионах и странах 6.Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в России 7.Структура индустрии гостеприимства. Типология средств размещения 8.Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.		2	

9.Организационно-правовые формы гостиничных предприятий. 10.Классификация гостиничных предприятий. Российская и зарубежная практика 11.Особенности проектирования и сооружения гостиниц 12.Малые отели и мини-гостиницы 13.Характеристика и функциональное назначение помещений гостиниц 14.Технология обслуживания гостей в гостиницах 15.Состав и функциональные обязанности служб гостиниц 16.Состав и функциональные обязанности служб предприятий питания 17.Системы жизнеобеспечения гостиниц. 18.Менеджмент гостиничного предприятия				
<b>Дифференцированный зачёт</b>				
<b>Раздел 4. МДК.01.04 Осуществление расчётов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>			<b>64</b>	
<b>Введение</b>	Предмет дисциплины. Цели и задачи дисциплины «Осуществление расчётов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства», ее связь со специальными и общеобразовательными дисциплинами, роль и значение в системе подготовки специалистов. Основные понятия и определения дисциплины	ЛЗ	<b>2</b>	1,2
	<b>Практические занятия</b>			
	<b>Практическое занятие 1</b>	ПЗ		
	<b>Семинар по теме</b>		<b>2</b>	2,3
<b>Тема 4.1.</b> Ценообразование и ценовая политика	<b>Содержание</b>		<b>16</b>	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	ЛЗ	6	1,2
	<b>Содержание</b>			
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты	ЛЗ	2	1,2
	<b>Содержание</b>			
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие «revenue management»; задачи и инструменты «revenue management»; прогнозирование.	ЛЗ	6	1,2
	<b>Практические занятия</b>		<b>20</b>	
	<b>Практическое занятие № 2</b> Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия	ПЗ	6	2,3
	<b>Практическое занятие № 3</b> Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских	ПЗ	4	2,3
	<b>Практическое занятие № 4</b> Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	ПЗ	6	2,3
	<b>Практическое занятие № 5</b> Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	ПЗ	4	2,3

<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>		14	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	ЛЗ	4	2,3
	<b>Содержание</b>			
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	ЛЗ	6	2,3
	<b>Содержание</b>			
	Деловое общение. Этика и этикет.	ЛЗ	4	2,3
	<b>Практические занятия</b>		10	
	<b>Практическое занятие № 6</b> Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	ПЗ	6	2,3
<b>Самостоятельная работа</b> Рассчитать стоимость услуг туризма и гостеприимства в гостиницах Ельца (обучающийся выбирает одну из гостиниц города)	<b>Практическое занятие № 7</b> Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	ПЗ	4	2,3
<b>Раздел 5. МДК.01.05 Организация деятельности предприятий туризма и гостеприимства</b>			57	
<b>Введение</b>	Предмет дисциплины. Цели и задачи дисциплины «Организация деятельности предприятий туризма и гостеприимства», ее связь со специальными и общеобразовательными дисциплинами, роль и значение в системе подготовки специалистов. Основные понятия и определения дисциплины	ЛЗ	2	
	<b>Практические занятия</b>			
	<b>Практическое занятие № 1.</b>	ПЗ		
	Семинар по теме		2	2,3
<b>Тема 5.1. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы</b>	<b>Содержание</b>		6	
	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	ЛЗ	6	1,2
	<b>Содержание</b>			
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях	ЛЗ	4	1,2

	<p>(проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Использование в работе знаний иностранных языков. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Оформление группового бронирования; внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных и распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных.</p>			
	<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>	
	<p><b>Практическое занятие № 2.</b> Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p>	ПЗ	4	3,4
	<p><b>Практическое занятие № 3.</b> Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице. Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных и распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных.</p>	ПЗ	4	2,3
<b>Тема 5.2 Организация деятельности службы</b>	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за	ЛЗ	4	1,2

<b>управления номерного фонда и дополнительных услуг</b>	<p>дополнительные услуги. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья, проведение различных видов уборочных работ; Оформление документов на забытые вещи и контроль сохранности предметов интерьера номеров.</p>			
	<b>Содержание</b>			
	<p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессионального оборудования, инвентаря, противопожарного оборудования; Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) и оформление документации на хранение ценных вещей проживающих; оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием; составление актов на списание инвентаря и оборудования. Организация рабочего места. Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов). Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда.</p>	ЛЗ	3	1,2



	Взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса.			
	<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>	
	<b>Практическое занятие № 4</b> Овладение практическими навыками супервайзера, координатора. Поиск информации по заданному запросу.	ПЗ	4	2,3
	<b>Практическое занятие № 5</b> Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов). Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда. Взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса.	ПЗ	2	2,3
<b>Тема 5.3.</b> <b>Основные типы услуг.</b> <b>Компьютерные сети.</b>	<b>Содержание</b>		<b>6</b>	
	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования, оформление индивидуального бронирования. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Осуществление контроля над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию и отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля. Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале. Информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату.	ЛЗ	4	1,2

	Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц.			
	<b>Содержание</b>			
	Перечень услуг, предоставляемых через Интернет. Методы поиска в Интернет. WEB-сайты и – страницы – правила работы и регистрация.	ЛЗ	2	1,2
	<b>Практические занятия</b>		6	
	<b>Практические занятия № 6</b> Оформление бронирования с использованием телефона. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования, оформление индивидуального бронирования. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.	ПЗ	2	2,3
	<b>Практические занятия № 7</b> Поиск информации в Интернете о туристских фирмах города Ельца	ПЗ	4	2,3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Создание презентации «Презентация туристской фирмы»		2	2,3
	<b>Экзамен</b>			
	<b>УП. 01.01 Учебная практика</b>		108	2,3

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Для формирования и развития общих и профессиональных компетенций в образовательном процессе используются лекционно-семинарская система обучения, исследовательские методы, проблемное обучение; такие формы организации учебного процесса, как проблемные лекции, групповые дискуссии, круглые столы, ролевые игры, проектная деятельность.

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета профессиональных дисциплин, лаборатории информационных ресурсов, информатики и информационно-коммуникационных технологий.

**Оборудование учебного кабинета:**

Набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации по дисциплине.

**Технические средства обучения:**

**Кабинет профессиональных дисциплин**

Персональный компьютер преподавателя

Интерактивная доска SMART Board SBM680 (диагональ 77").

Мультимедийный проектор SMART V30

**Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:**

Персональный компьютер обучающегося (13 шт.).

Персональный компьютер преподавателя (1 шт.)

Экран для проектора напольный Projecta (ширина 160 см).

Мультимедийный проектор Epson EB-X8.

Сетевое оборудование: коммутатор D-Link DES-1228 24 порта, коммутатор COMPEX DS2216 16 портов, шлюз IP-телефонии Cisco SPA8000 8 портов, 6 медиаконвертеров D-Link DMC-920R

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (по профилю специальности).

#### **Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**

- Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки.
- Основными базами практики студентов являются ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области, с которыми заключены договорные отношения. Имеющиеся базы практики студентов обеспечивают возможность прохождения практики всеми студентами в соответствии с учебным планом.
- Материально-техническая база организаций, в которых реализуется программа практики соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам, нормам охраны труда работников образовательных учреждений.

### **3.2. Основные печатные и электронные издания**

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, 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 PROФобразование: [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 PROФобразование: [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 PROФобразование : [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. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, 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 PROФобразование: [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 PROФобразование : [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. Пшенико, 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 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>
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 PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Освоенные профессиональные компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства
1	2	3
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>- основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>- теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь;</li> <li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>- этику делового общения; основы делопроизводства</li> </ul>	Темы рефератов, сообщений. Задания для контрольной работы. Задания для тестирования. Вопросы для дифференцированного зачета и экзамена.
	<b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li> <li>- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li> <li>- владеть культурой межличностного общения</li> </ul>	
	<b>Иметь практический опыт:</b>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</li> </ul>	
<p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>- основы делопроизводства</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</li> </ul> <p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</li> </ul>	<p>Темы рефератов, сообщений. Задания для контрольной работы. Задания для тестирования. Вопросы для дифференцированного зачета и экзамена.</p>
<p>ПК.1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>- основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>- теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; оказывать первую помощь;</li> <li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>- этику делового общения; основы делопроизводства</li> </ul>	<p>Темы рефератов, сообщений. Задания для контрольной работы. Задания для тестирования. Вопросы для дифференцированного зачета и экзамена.</p>

	<b>Уметь:</b> - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
	<b>Иметь практический опыт:</b> - производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	
ПК.1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<b>Знать:</b> - законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; - основы трудового законодательства Российской Федерации; - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - теорию межличностного и делового общения, переговоры, 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	Темы рефератов, сообщений. Задания для контрольной работы. Задания для тестирования. Вопросы для дифференцированного зачета и экзамена.
	<b>Уметь:</b> - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	
	<b>Иметь практический опыт:</b> - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	

Освоенные <u>общие</u> компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства
1	2	3
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности,	<b>Знать:</b> - сущность и социальную значимость своей будущей профессии – специалиста по	Темы рефератов, сообщений. Задания для контрольной работы. Задания для тестирования. Вопросы для дифференцированного зачета, экзамена.

применительно к различным контекстам.	туризму и гостеприимству	
	<b>Уметь:</b> – применять знания на практике	
	<b>Иметь практический опыт:</b> - изучения и анализа профессиональной литературы по проблемам сферы туризма и гостеприимства; презентации отчетов, рефератов, докладов; - оформления портфолио профессиональных достижений	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	<b>Знать:</b> - суть профессиональных задач	Темы рефератов, сообщений. Задания для контрольной работы. Задания для тестирования. Вопросы для дифференцированного зачета, экзамена.
	<b>Уметь:</b> - представить конечный результат деятельности в полном объеме, проводить рефлексию (оценивать и анализировать процесс и результат).	
	<b>Иметь практический опыт:</b> - изучения и анализа профессиональной литературы по проблемам сферы гостеприимства; презентации отчетов, рефератов, докладов; - оформления портфолио профессиональных достижений	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное	<b>Знать:</b> - отличия стандартных и нестандартных	Темы рефератов, сообщений. Задания для контрольной работы. Задания для тестирования.

<p>профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p>	<p>ситуаций в профессиональной сфере</p> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</li> </ul> <p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- изучения и анализа профессиональной литературы по проблемам сферы туризма и гостеприимства; презентации отчетов, рефератов, докладов;</li> <li>- оформления портфолио профессиональных достижений</li> </ul>	<p>Вопросы для дифференцированного зачета, экзамена.</p>
<p>ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять поиск и использовать информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач.</li> </ul> <p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- изучения и анализа профессиональной литературы по проблемам сферы гостеприимства;</li> </ul>	<p>Темы рефератов, сообщений. Задания для контрольной работы. Задания для тестирования. Вопросы для дифференцированного зачета, экзамена.</p>

	<p>презентации отчетов, рефератов, докладов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформления портфолио профессиональных достижений</li> </ul>	
<p>ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</li> </ul>	<p>Темы рефератов, сообщений. Задания для контрольной работы. Задания для тестирования. Вопросы для дифференцированного зачета, экзамена.</p>
	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</li> </ul>	
	<p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- изучения и анализа профессиональной литературы по проблемам сферы гостеприимства; презентации отчетов, рефератов, докладов;</li> <li>- оформления портфолио профессиональных достижений</li> </ul>	
<p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности работы в коллективе и команде</li> </ul>	<p>Темы рефератов, сообщений. Задания для контрольной работы. Задания для тестирования. Вопросы для дифференцированного зачета, экзамена.</p>
	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</li> </ul>	
	<p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- участия в исследовательской и проектной деятельности</li> </ul>	

<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности современных подходов к работе в команде</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- брать на себя ответственность за работу членов команды и конечный результат</li> </ul> <p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в организации работы членов команды</li> </ul>	<p>Темы рефератов, сообщений. Задания для контрольной работы. Задания для тестирования. Вопросы для дифференцированного зачета, экзамена.</p>
<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- источники, способы обобщения, представления и распространения опыта в профессиональной сфере</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</li> </ul> <p><b>Иметь практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- изучения и анализа профессиональной литературы по проблемам сферы гостеприимства; презентации отчетов, рефератов, докладов;</li> <li>- оформления портфолио профессиональных достижений</li> </ul>	<p>Темы рефератов, сообщений. Задания для контрольной работы. Задания для тестирования. Вопросы для дифференцированного зачета, экзамена.</p>
<p>ОК 9.</p>	<p><b>Знать:</b></p>	<p>Темы рефератов, сообщений.</p>

Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- современные технологии профессиональной деятельности	Задания для контрольной работы. Задания для тестирования. Вопросы для дифференцированного зачета, экзамена.
	<b>Уметь:</b> - ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	
	<b>Иметь практический опыт:</b> - в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	