

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Колледж дизайна, сервиса и права»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб  
предприятий туризма и гостеприимства**

2023 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, примерной рабочей программы профессионального модуля, учебного плана специальности. Является частью ППССЗ образовательного учреждения.

**Организация-разработчик:** ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права»

**Разработчик:**

Смирнова А.Ю., преподаватель ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права».

© ЧПОУ «Колледж дизайна, сервиса и права», 2023г.

© Смирнова А.Ю., 2023г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>20</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>24</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## 1.2. 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 и личностных результатов реализации программы воспитания

Код	Наименование общих компетенций	Код личностных результатов реализации программы воспитания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	ЛР5, ЛР6, ЛР7, ЛР9 ЛР13, ЛР14, ЛР16
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	ЛР2, ЛР4, ЛР10
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	ЛР1, ЛР2, ЛР4, ЛР5, ЛР12
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	ЛР2, ЛР7, ЛР3, ЛР8, ЛР11, ЛР15
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	ЛР1, ЛР8
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	ЛР2, ЛР7
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства,	ЛР10

	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	ЛР9
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	ЛР1

### 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 в	<p>координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>– выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию 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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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 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>
--	---

### **1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля:**

Всего часов – 462,

*в том числе* в форме практической подготовки – 130 часов.

Из них на освоение МДК – 246 часов:

МДК 01.01 – 32 часа,

МДК 01.02 – 62 часов,

МДК 01.03 – 48 часов,

МДК 01.04 – 104 часа,

*в том числе* самостоятельная работа – 6 часов,

практики – 180 часов,

*в том числе* учебная – 72 часа,

производственная – 108 часов.

*Промежуточная аттестация – 36 часов*

*(проводится в форме экзамена по модулю)*

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							Самостоятельная работа	
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем						практики		
				обучение по МДК								
				Всего	в том числе			учебная	производственная			
Промежут. аттест.	лабораторных и практических занятий	курсовых работ (проектов)										
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>		
ПК 1.1 ОК 01 – ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>32</b>	20	<b>32</b>	-	24	-					
ПК 1.2 ОК 01 – ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>62</b>	42	<b>62</b>	-	42	-	<b>72</b>				
ПК 1.3 ОК 01 – ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>48</b>	20	<b>46</b>	-	12	-		<b>108</b>	2		
ПК 1.4 ОК 01 – ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>104</b>	48	<b>100</b>	18	40	-			4		
	Учебная практика	<b>72</b>										
	Производственная практика	<b>108</b>										
	Промежуточная аттестация	<b>36</b>			18							
		<b>462</b>	130	<b>420</b>	<b>36</b>	<b>118</b>	-	<b>72</b>	<b>108</b>	<b>6</b>		

## 2.2. Тематический план и содержание ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем в часах
1	2	3
<b>Раздел 1. Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>32</b>
<b>МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		
<b>Тема 1.1. Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.</p> <p>2. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p>Практическое занятие № 1. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>Практическое занятие № 2. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.</p> <p>Практическое занятие № 3. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.</p>	<p><b>10</b></p> <p>2</p> <p>2</p> <p><b>6</b></p> <p>2</p> <p>2</p> <p>4</p>
<b>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.</p> <p>2. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда. Мотивация труда.</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p>Практическое занятие № 4. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>Практическое занятие № 5. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>Практическое занятие № 6. Составление графиков выхода на работу.</p> <p>Практическое занятие № 7. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.</p> <p>Практическое занятие № 8. Разработка программы формирования лояльности персонала.</p> <p>Практическое занятие № 9. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб.</p> <p>Практическое занятие № 10. Функция контроля в системе управления службами предприятий туризма и гостеприимства. Документальное оформление итогов контроля. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников служб.</p>	<p><b>20</b></p> <p>2</p> <p>2</p> <p><b>16</b></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p>



	Практическое занятие № 11. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	
<b>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>
<b>Учебная практика раздела 1</b>		
<b>Виды работ</b>		
Организация рабочего места;		
Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;		
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;		
Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;		
Разработка плана целей деятельности служб.		
		<b>18</b>
<b>Производственная практика раздела 1</b>		
<b>Виды работ</b>		
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;		
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;		
Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;		
Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;		
Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;		
Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;		
Внесение изменений в заказ.		
		<b>28</b>
<b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>62</b>
<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>		<b>62</b>
<b>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>
	1. Документ и его функции.	2
	2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	2
	3. Требования к составлению и оформлению деловых документов.	2
	4. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	2
<b>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>22</b>
	1. Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов.	2
	<b>Практические занятия</b>	<b>20</b>
	Практическое занятие № 1. Составление и оформление организационных документов: устав, положение.	2
	Практическое занятие № 2. Составление и оформление организационных документов: учредительный договор.	2
	Практическое занятие № 3. Составление и оформление организационных документов: штатное расписание.	2
	Практическое занятие № 4. Составление и оформление организационных документов: структура.	2
	Практическое занятие № 5. Составление и оформление организационных документов: должностные инструкции.	2
	Практическое занятие № 6. Составление и оформление распорядительных документов: постановление.	2
	Практическое занятие № 7. Составление и оформление распорядительных документов: распоряжение.	2
	Практическое занятие № 8. Составление и оформление распорядительных документов.	2
	Практическое занятие № 9. Составление и оформление распорядительных документов: приказ.	2
Практическое занятие № 10. Составление и оформление распорядительных документов: указание.	2	
<b>Контрольная работа по темам 2.1, 2.2</b>		<b>2</b>

<b>Тема 2.3. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>28</b>
	1.	Понятие и принципы организации документооборота.	2
	2.	Порядок ведения документации.	2
	3.	Документы по трудовым отношениям.	2
	4.	Составление документации служб предприятий туризма и гостеприимства.	2
	5.	Деловая речь и ее грамматические особенности.	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>18</b>
	Практическое занятие № 1. Составление деловых писем в сфере туризма.		2
	Практическое занятие № 2. Составление деловых писем в сфере гостеприимства.		2
	Практическое занятие № 3. Составление приказов.		2
	Практическое занятие № 4. Составление личных дел.		2
	Практическое занятие № 5. Составление списка работников.		2
	Практическое занятие № 6. Составление графика документооборота.		2
	Практическое занятие № 7. Отработка правил документооборота		2
Практическое занятие № 8. Порядок ведения документации.		2	
Практическое занятие № 9. Анализ процесса документооборота в службах предприятий туризма и гостеприимства.		2	
<b>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет</b>			<b>2</b>
<b>Учебная практика раздела 2</b>			<b>18</b>
<b>Виды работ</b> Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.			
<b>Производственная практика раздела 2</b>			<b>26</b>
<b>Виды работ</b> 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.			
<b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			
<b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>			
<b>Тема 3.1. Общие сведения об</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>8</b>
	1.	Понятие: этика и мораль. Категории этики.	2

этической культуре	2.	Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2
	3.	Деловой этикет в профессиональной деятельности.	2
	4.	Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2
<b>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>34</b>
	1.	Деловое общение. Этика и этикет.	2
	2.	Службы предприятий туризма и гостеприимства: структура.	2
	3.	Службы предприятий туризма и гостеприимства: персонал.	2
	4.	Введение лексики, закрепление в упражнениях	2
	5.	Чтение и перевод текста.	2
	6.	Вопросы и ответы по содержанию текста.	2
	7.	Развитие навыков устной речи.	2
	8.	Выполнение упражнений с использованием лексики.	2
	9.	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание.	2
	10.	Введение и закрепление лексики.	2
	11.	Практика устной речи:	2
	12.	Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	
	13.	Диалоги между деловыми партнерами и коллегами.	2
	<b>Практические занятия</b>		<b>10</b>
	Практическое занятие № 1. Общение с клиентами. Организовывать отъезд и проводы гостей / Check out		2
	Практическое занятие № 2. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.		2
	Практическое занятие № 3. Практика устной речи. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах.		2
	Практическое занятие № 4. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.		2
Практическое занятие № 5. Практика устной речи. Производить расчеты с гостями. /Financing		2	
<b>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>	
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3.</b>		<b>2</b>	
Подготовка презентации на тему: «Диалоги между сотрудниками».		2	
<b>Учебная практика раздела 3</b> <b>Виды работ</b> Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства; Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами;		18	

Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.		
<b>Производственная практика раздела 3</b> <b>Виды работ</b> Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		26
<b>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>60</b>
<b>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		<b>60</b>
<b>Тема 4.1.</b> <b>Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>60</b>
	1. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2
	2. Методы расчета цены туристских услуг.	2
	3. Управление доходами: оптимизация цены.	2
	4. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2
	5. Управление доходами: оптимизация цены.	2
	6. Цена и тариф управление доходами (revenue management).	2
	7. Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
	8. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	2
	9. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
	10. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	2
	11. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов.	2
	12. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.	2
	13. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов.	2
	14. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами в гостинице.	2
	15. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	2
	16. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами в туристической фирме.	2
	<b>Практические занятия</b>	<b>22</b>
	Практическое занятие № 1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2
	Практическое занятие № 2. Факторы, влияющие на ценообразование туристского предприятия.	2
	Практическое занятие № 3. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	2
	Практическое занятие № 4. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг.	2
	Практическое занятие № 5. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма..	2
Практическое занятие № 6. Виды скидок с цены, применяемые в сфере гостеприимства.	2	
Практическое занятие № 7. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма.	2	

	Практическое занятие № 8. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере гостеприимства.	2
	Практическое занятие № 9. Подготовка аналитической справки о перспективах развития гостиничных услуг.	2
	Практическое занятие № 10. Подготовка аналитической справки о перспективах развития туристских услуг.	2
	Практическое занятие № 11. Составление ценника услуг, с учетом скидок	2
	<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении темы 4.1 Раздела 4.</b>	<b>4</b>
	1. Подготовка презентации на тему: «Составление программы лояльности клиентов».	2
	2. Подготовка сообщения на тему: «Факторы, влияющие на ценообразование в соответствующей службе предприятий туризма и гостеприимства».	2
	<b>Контрольная работа по теме 4.1</b>	<b>2</b>
<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>44</b>
	1. Понятие обслуживания клиентов.	2
	2. Основные стандарты обслуживания клиентов.	2
	3. Обслуживание клиентов: правила и стандарты.	2
	4. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания.	2
	5. Основные правила и нормы обслуживания клиентов.	2
	6. Деловое общение во время обслуживания клиентов..	2
	7. Этика и этикет обслуживания клиентов.	2
	8. Программы лояльности, используемые предприятиями гостиничной индустрии по отношению к гостям.	2
	9. Перспективы развития туристских услуг.	2
	10. Перспективы развития гостиничных услуг.	2
	11. Составление ценника услуг, с учетом скидок.	2
	12. Факторы, влияющие на ценообразование в соответствующей службе предприятий туризма. и гостеприимства.	2
	13. Факторы, влияющие на ценообразование в соответствующей службе предприятий гостеприимства.	2
	14. Различные ситуации при расчете с клиентами.	2
	<b>Практические занятия</b>	<b>16</b>
	Практическое занятие № 1. Встреча, обслуживание и расчет клиентов. Введение и закрепление лексики.	2
	Практическое занятие № 2. Расчет клиентов и прощание. Введение и закрепление лексики.	2
Практическое занятие № 3. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные гостиничные услуги.	2	
Практическое занятие № 4. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные туристические услуги.	2	
Практическое занятие № 5. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов.	2	

	Практическое занятие № 6. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами.	2
	Практическое занятие № 7. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	2
	Практическое занятие № 8. Составление отчетности.	2
	<b>Промежуточная аттестация - экзамен</b>	
<b>Учебная практика раздела 4</b>		<b>18</b>
<b>Виды работ</b>		
Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;		
Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;		
Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;		
Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;		
Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;		
Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		
<b>Производственная практика раздела 4</b>		<b>28</b>
<b>Виды работ</b>		
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>Промежуточная аттестация - экзамен по модулю</b>	
	<b>Всего:</b>	<b>426</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1.** Для реализации программы профессионального модуля 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.

**, оснащенные оборудованием:**

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

техническими средствами:

- видеооборудование (мультимедийный проектор, интерактивная доска);
- экран, проектор, магнитная доска;
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

Оснащение базы практики осуществляется в соответствии с п 6.1.2.3 ППССЗ по специальности. Производственная практика реализуется в организациях социально-экономического профиля, обеспечивающих деятельность обучающихся в профессиональных областях: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.).

Оборудование организаций и технологическое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию профессиональной деятельности и дать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по основному виду деятельности, предусмотренного программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

## 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

### Основные источники:

1. Скабеева, Л.И. Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм») : Учебник / Л.И. Скабеева, Л.Л. Духовная — Москва : КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-11920-4. — URL: <https://book.ru/book/950249> — Текст : электронный.
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195>
3. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/518271>
4. Ткачева, Г. В., Делопроизводитель. Основы профессиональной деятельности : учебно-практическое пособие / Г. В. Ткачева, Т. Е. Никвист, С. В. Коровин. — Москва : КноРус, 2023. — 118 с. — ISBN 978-5-406-10986-1. — URL: <https://book.ru/book/947267> — Текст : электронный.
5. Казанцев, С. Я., Делопроизводство и режим секретности : учебник / С. Я. Казанцев, Н. Р. Шевко. — Москва : Юстиция, 2023. — 235 с. — ISBN 978-5-406-11332-5. — URL: <https://book.ru/book/948625> — Текст : электронный.
6. Федорова, А. В., Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / А. В. Федорова. — Москва : КноРус, 2022. — 218 с. — ISBN 978-5-406-09502-7. — URL: <https://book.ru/book/943816> — Текст : электронный.
7. Самыгин, С. И., Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / С. И. Самыгин, ; под ред. А. М. Руденко. — Москва : КноРус, 2021. — 232 с. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL: <https://book.ru/book/938764> — Текст : электронный.
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>

### Дополнительные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное



образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206>

2. Казанцев, С. Я., Делопроизводство и режим секретности : учебник / С. Я. Казанцев, Н. Р. Шевко. — Москва : Юстиция, 2022. — 235 с. — ISBN 978-5-4365-8983-1. — URL:<https://book.ru/book/943452> — Текст : электронный.2. Журнал «Отель»

3. Киселев, В. В., Психология и этика профессиональной деятельности : учебник / В. В. Киселев. — Москва : КноРус, 2021. — 213 с. — ISBN 978-5-406-06086-5. — URL:<https://book.ru/book/938645> — Текст : электронный.

4. Косолапов А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / Косолапов А., Б. — Москва : КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. — URL: <https://book.ru/book/944609> — Текст : электронный.

#### **Интернет-ресурсы:**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

#### 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. Координировать работу служб предприятий туризма и гостеприимства		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Изучить основы делопроизводства		

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть методикой хранения и поиска информации	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Соблюдать нормы этики делового общения		

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Наблюдение за выполнением работ на практике
--	--	---

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть основами профессиональной этики и речевой культуры	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Наблюдение за выполнением работ на практике