

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**

2024 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», 2024г.

© Смирнова А.Ю., 2024г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

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 правовой и 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 российских духовно-нравственных 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:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> - производить координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства; - осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства; <ul style="list-style-type: none"> - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - владеть культурой межличностного общения.
знать	<ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; - основы трудового законодательства Российской Федерации; - основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; - оказывать первую помощь; - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;

	<ul style="list-style-type: none"> – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.
--	---

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля:

Всего часов – 462,

в том числе в форме практической подготовки – 310 часов.

Из них на освоение МДК – 130 часов:

МДК 01.01 – 32 часа,

МДК 01.02 – 62 часов,

МДК 01.03 – 48 часов,

МДК 01.04 – 122 часа,

в том числе самостоятельная работа – 6 часов,

консультации – 14 часов,

промежуточная аттестация (экзамен) – 4 часа

практики – 180 часов,

в том числе учебная – 72 часа,

производственная – 108 часов.

Консультации (экзамен по модулю) – 14 часов

Промежуточная аттестация (экзамен по модулю) – 4 часа

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.							
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа
				обучение по МДК					практики		
				Всего	в том числе				учебная	производственная	
консультации/	Промежу т. 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>	<i>12</i>
ПК 1.1 ОК 01 – ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	32	20	32		-	22	-			
ПК 1.2 ОК 01 – ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	62	42	62		-	40	-	72		
ПК 1.3 ОК 01 – ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	48	20	46		-	10	-		108	2
ПК 1.4 ОК 01 – ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	122	48	100	14	4	40	-			4
	Производственная практика	180	180								
	Экзамен по модулю	18			14	4					
	Всего:	462	310	240	28	8	112	-	72	108	6

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
Раздел 1. Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства		32
МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		
Тема 1.1. Организация и технология работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	10
	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.	2
	2. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2
	Практические занятия	6
	Практическое занятие № 1. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.	2
	Практическое занятие № 2. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.	2
	Практическое занятие № 3. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.	4
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	20
	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.	2
	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.	2
	Практические занятия	16
	Практическое занятие № 4. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.	
	Практическое занятие № 5. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.	
	Практическое занятие № 6. Составление графиков выхода на работу.	
	Практическое занятие № 7. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	
	Практическое занятие № 8. Разработка программы формирования лояльности персонала.	
	Практическое занятие № 9. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб.	
	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.	

	Практическое занятие № 11. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет		2
Учебная практика раздела 1		
Виды работ		
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.		
		18
Производственная практика раздела 1		
Виды работ		
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.		
		28
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		62
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		62
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание учебного материала	8
	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
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание учебного материала	22
	1. Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов.	2
	Практические занятия	20
	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	
Контрольная работа по темам 2.1, 2.2		2

Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание учебного материала		28
	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
	Практические занятия		18
	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	
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет			2
Учебная практика раздела 2			18
Виды работ Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.			
Производственная практика раздела 2			26
Виды работ 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.			
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства			
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения			
Тема 3.1. Общие сведения об	Содержание учебного материала		8
	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
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание учебного материала		34
	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
	Практические занятия		10
	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
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет		2	
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3.			2
Подготовка презентации на тему: «Диалоги между сотрудниками».			2
Учебная практика раздела 3			18
Виды работ Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства; Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами;			

Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.		
Производственная практика раздела 3 Виды работ Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		26
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		60
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		60
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание учебного материала	60
	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
	Практические занятия	22
	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, использующиеся при определении цены туристских услуг.	2
	Практическое занятие № 4. Основные методы ценообразования, использующиеся 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
	Тематика самостоятельной учебной работы при изучении темы 4.1 Раздела 4.	4
	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
	Контрольная работа по теме 4.1	2
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание учебного материала	44
	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
	Практические занятия	16
	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
	Консультации	14
	Промежуточная аттестация - экзамен	4
Учебная практика раздела 4		18
Виды работ		
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.		
Производственная практика раздела 4		28
Виды работ		
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.		
	Консультации (экзамен по модулю)	14
	Промежуточная аттестация - экзамен по модулю	4
	Всего:	462

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты:

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

, оснащенные 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. Книжникова, А. Н., Делопроизводство и режим секретности : учебник / А. Н. Книжникова. — Москва : Юстиция, 2024. — 335 с. — ISBN 978-5-406-12405-5. — URL: <https://book.ru/book/951857> — Текст : электронный.
4. Вармунд, В. В., Документационное обеспечение управления : учебник / В. В. Вармунд. — Москва : Юстиция, 2024. — 271 с. — ISBN 978-5-406-12551-9. — URL: <https://book.ru/book/951739> — Текст : электронный.
5. Чередниченко, Ю. П., Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта : учебник / Ю. П. Чередниченко. — Москва : КноРус, 2024. — 186 с. — ISBN 978-5-406-12775-9. — URL: <https://book.ru/book/952904> — Текст : электронный.
6. Предоставление гостиничных услуг : Учебник / — Москва : КноРус, 2024. — 212 с. — ISBN 978-5-406-13301-9. — URL: <https://book.ru/book/954609> — Текст : электронный.
7. 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.
8. 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. Руденко, А. М., Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / А. М. Руденко, С. И. Самыгин, ; под ред. А. М. Руденко. — Москва : КноРус, 2024. — 232 с. — ISBN 978-5-406-12826-8. — URL: <https://book.ru/book/952776> — Текст : электронный.
7. Егоров, П. А., Основы этики и эстетики : учебное пособие / П. А. Егоров, В. Н. Руднев. — Москва : КноРус, 2024. — 220 с. — ISBN 978-5-406-12290-7. — URL: <https://book.ru/book/950709> — Текст : электронный.
8. Федорова, А. В., Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / А. В. Федорова. — Москва : КноРус, 2023. — 218 с. —

ISBN 978-5-406-11633-3. — URL: <https://book.ru/book/949501> — Текст : электронный.

9. 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.

10. Козлова-Зубкова Н.А. Организация и осуществление приёма и размещения гостей серия учебников ФУМО 43. 00. 00 "Сервис и туризм : учебник / Козлова-Зубкова Н.А. — Москва : КноРус, 2023. — 202 с. — ISBN 978-5-406-11402-5. — URL: <https://book.ru/book/949409> — Текст : электронный.

11. Чередниченко, Ю. П., Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта : учебник / Ю. П. Чередниченко. — Москва : КноРус, 2024. — 186 с. — ISBN 978-5-406-12775-9. — URL: <https://book.ru/book/952904> — Текст : электронный.

12. 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. 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>

2. 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.

3. 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>

4. 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»

5. 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.
6. 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
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 правовой и 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 правовой и 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 правовой и 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 правовой и 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