

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»  
Колледж Байкальского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор

д.э.н., доцент Бубнов В. А.



26.06.2023 г.

## **Рабочая программа**

Профессиональный модуль 01 Организация и контроль текущей деятельности  
служб предприятий туризма и гостеприимства  
Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Базовая подготовка

2023 г.



## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
<b>3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>8</b>
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>21</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	<b>29</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## Обеспечение реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области Обеспечения реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

### 1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

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

#### **иметь практический опыт:**

– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;

– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

#### **уметь:**

– 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:**

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- оказывать первую помощь;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства.

Освоение модуля способствует освоению **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

### **1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 288 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 244 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 26 часов

учебной практики – 72 часа

экзамен по модулю – 18 часов

### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля (заочное отделение)**

всего – 288 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 30 часов;  
самостоятельной работы обучающегося – 168 часа  
учебной практики – 72 часа  
экзамен по модулю – 18 часов

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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
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

### 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности)** часов
			Всего, Часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
ПК 1.1, ПК 1.2	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>54</b>	<b>54</b>	18		-	0	<b>72</b>	
ПК 1.2	МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	<b>36</b>	<b>32</b>	16		<b>4</b>			
ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 1.2	МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	<b>36</b>	<b>32</b>	16		<b>4</b>			
ПК 1.4	МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	<b>72</b>	<b>54</b>	18		<b>18</b>			
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	экзамен по модулю	<b>18</b>							
	<b>Всего:</b>	<b>288</b>	<b>172</b>	<b>68</b>		<b>26</b>		<b>72</b>	<b>72</b>

### 3.2. Тематический план профессионального модуля (заочное отделение)

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности),** часов
			Всего, Часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1.1, ПК 1.2	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>54</b>	<b>12</b>	-		<b>42</b>			
ПК 1.2	МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	<b>36</b>	<b>6</b>	-		<b>30</b>			
ПК 1.3, ПК 1.4 ПК 1.2	МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	<b>36</b>	<b>6</b>	-		<b>30</b>			
ПК 1.4	МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	<b>72</b>	<b>6</b>	-		<b>66</b>			
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	экзамен по модулю								
	<b>Всего:</b>	<b>288</b>	<b>30</b>	<b>0</b>		<b>168</b>		<b>72</b>	<b>72</b>

### 3.3. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	
<b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>54/18</b>	
<b>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>36/18</b>	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	4	
	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	4	
	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		
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	32	
	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	8	
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций		
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале		
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий		
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда		
Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления.			

	Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь		
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства		
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс		
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива		
	<b>В том числе практических занятий</b>	18	
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Анализ требований, предъявляемых к персоналу в гостиничном сервисе и туризме	2	
	Определение личной эффективности сотрудников туриндустрии и гостеприимства	2	
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Составление графиков выхода на работу.	2	
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2	
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	2	
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.	2	
	Разработка мероприятий по повышению эффективности службы СПиР и HOUSEKEEPING	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.		36	
<b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>36/4</b>	
<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>		<b>32</b>	
<b>Тема 2.1.</b> Делопроизводства и общие нормы оформления документов	<b>Содержание</b> Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов. Реквизиты и бланки.	2 2	

	<b>Самостоятельная работа</b> Виды документов в древности и их значение в жизни человека и общества. Факторы, влияющие на информационную ценность документа. Полезность и ценность документа в зависимости от полноты, достоверности, объективности, своевременности. Конспект ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», с схемами размещения реквизитов.	4	
<b>Тема 2.2.</b> Основные виды управленческих документов	<b>Содержание</b> Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов.	2 2 2	
	<b>Практические занятия</b> Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	2 2 2 2	
<b>Тема 2.3.</b> Организация работы с документами	<b>Содержание</b> Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности.	2 2 2	
	<b>Практические занятия</b> Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	2 2 2 2	
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		<b>36/4</b>	
<b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>		<b>32</b>	
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	8	
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. 2. Деловое общение. Этика и этикет. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	4	
	<b>Практическое занятие:</b> 1. Виды делового общения. Беседа. Переговоры. Презентации. Служебные совещания. 2. Специфика делового этикета в разных странах. Этнокультурная специфика мимики, поз, жестов.	4	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Подготовка сообщения «Специфика делового этикета в разных странах».	2	
	<b>Содержание учебного материала</b>	8	

<b>Тема 3.2. Профессиональная этика</b>	1. Современная деловая практика и механизмы внедрения этических норм, стандартов и требований в деловые отношения: кодексы, комитеты, тренинг и пр.; особая роль этического кодекса как регулятора служебного поведения и деловых отношений. 2. Основные этические принципы в сфере сервисных коммуникаций.	4	
	<b>Практические занятия:</b> 1. Защита проекта этического кодекса. 2. Профессионализм: составные элементы. Портрет идеального специалиста. Профессиограмма. Психограмма. 2. Составление mind-map профессионально-важных качеств сотрудника службы туризма и гостеприимства.	4	
	<b>Самостоятельная работа:</b> Разработка этического кодекса сотрудника предприятия сервиса и гостеприимства.	2	
<b>Тема 3.3. Этико-психологические аспекты общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	8	
	1. Роль психологического общения в коллективе, в отношениях между руководителем и подчиненными. Приемы психологического общения. Психологические барьеры общения. Роль эмоций в профессиональной деятельности. Конфликтность. 2. Функции критики как обязательной составляющей служебной деятельности. Этические требования к критике. Этические рекомендации: а) для критикующего, б) для критикуемого. Зависимость результативности критики от степени ее этичности.	4	
	<b>Практические занятия:</b> Общение с клиентами. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. Правила бесконфликтного отношения с клиентами.	4	
<b>Тема 3.4. Формы и средства деловой коммуникации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	8	
	1. Стратегии устных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления. Имидж. Структура визуального имиджа. Имиджевые факторы влияния. 2. Стратегии письменных деловых коммуникаций.	4	
	<b>Практические занятия:</b> 1. Разработка профессиональных рекомендаций к внешнему виду сотрудника служб предприятий туризма и гостеприимства. 2. Правила публичного выступления. Подготовка к публичному выступлению. Выступление. 3. Итоговая контрольная работа.	4	
Производственная практика раздела 3 Виды работ Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		4	
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		36/18	
<b>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		36/18	

<b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>	<b>24/8</b>	
	Ценообразование: расчет цены услуг.	2	
	Методы расчета цены туристских услуг.	2	
	Управление доходами: оптимизация цены.	2	
	Понятие тарифа; варианты тарифов, принципы их использования.	4	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management).	2	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	2	
	Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	4	
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2	
	Прибыль и рентабельность туристских и гостиничных предприятий.	4	
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>	
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2	
	Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	2	
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2	
Использование неценовых маркетинговых решений	2		
<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>	<b>12/10</b>	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	2	
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2	
	Деловое общение. Этика и этикет.	2	
	Техника и приемы эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	2	
	Взаимодействие турфирм с банками и фискальными органами	2	
	Составление бухгалтерской отчетности	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>	
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	2	
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	2	
	Оформление документов по кассовым операциям	2	
	Деловая переписка с клиентом, обсуждение цены услуги.	4	
Учебная практика 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;	72		

<p>Разработка плана целей деятельности служб.</p> <p>Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</p> <p>Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</p> <p>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</p> <p>Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</p> <p>Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</p> <p>Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;</p> <p>Владение профессиональной этикой;</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;</p> <p>Составление отчетности;</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p>		
Промежуточная аттестация		
Всего	288	

### 3.3. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ) (заочное обучение)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	
<b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>42/12</b>	
<b>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>12</b>	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>Самостоятельная работа. Содержание</b>	4	
	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	4	
	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		
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	<b>Самостоятельная работа. Содержание</b>	38	
	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		
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций		
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	8	
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий		
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда		

	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь		
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства		
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс		
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива		
	<b>Самостоятельная работа.</b> Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Анализ требований, предъявляемых к персоналу в гостиничном сервисе и туризме	2	
	Определение личной эффективности сотрудников туристической индустрии и гостеприимства	2	
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Составление графиков выхода на работу.	2	
	<b>Самостоятельная работа.</b> Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2	
	<b>Самостоятельная работа.</b> Разработка программы формирования лояльности персонала.	2	
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	2	
	Разработка мероприятий по повышению эффективности службы СПиР и HOUSEKEEPING	2	
<b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>36/30</b>	
<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>		<b>6</b>	
<b>Тема 2.1.</b> Делопроизводства и общие нормы оформления документов	<b>Содержание</b> Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов. Реквизиты и бланки.	2	

	<p><b>Самостоятельная работа</b>  Виды документов в древности и их значение в жизни человека и общества. Факторы, влияющие на информационную ценность документа. Полезность и ценность документа в зависимости от полноты, достоверности, объективности, своевременности. Конспект ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», с схемами размещения реквизитов.</p>	10	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	<p><b>Содержание</b>  Организационные документы.  Распорядительные документы.  Виды информационно-справочных документов.</p>	2	
	<p><b>Самостоятельная работа</b>  Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)  Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)</p>	2 2 2 2	
Тема 2.3. Организация работы с документами	<p><b>Самостоятельная работа</b>  Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации.  Документы по трудовым отношениям.  Деловая речь и ее грамматические особенности.  Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.  Составление приказов, личных дел, списка работников.</p>	2	
		2	
		2	
		2	
		2	
		2	
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		36/30	
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		6	
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	4/6	
	<p>1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.  2. Деловое общение. Этика и этикет. Деловой этикет в профессиональной деятельности.  Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.</p>	4	
	<p><b>Самостоятельная работа:</b>  1. Виды делового общения. Беседа. Переговоры. Презентации. Служебные совещания.  2. Специфика делового этикета в разных странах. Этнокультурная специфика мимики, поз, жестов.  3. Подготовка доклада «Специфика делового этикета в разных странах».</p>	6	
<b>Содержание учебного материала</b>		2/6	

<b>Тема 3.2. Профессиональная этика</b>	1. Современная деловая практика и механизмы внедрения этических норм, стандартов и требований в деловые отношения: кодексы, комитеты, тренинг и пр.; особая роль этического кодекса как регулятора служебного поведения и деловых отношений.	2	
	<b>Самостоятельная работа:</b> 1. Защита проекта этического кодекса. 2. Профессионализм: составные элементы. Портрет идеального специалиста. Профессиограмма. Психограмма. 3. Составление mind-map профессионально-важных качеств сотрудника службы туризма и гостеприимства. 4. Основные этические принципы в сфере сервисных коммуникаций.	8	
<b>Тема 3.3. Этико-психологические аспекты общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	0/8	
	<b>Самостоятельная работа:</b> 1. Роль психологического общения в коллективе, в отношениях между руководителем и подчиненными. Приемы психологического общения. Психологические барьеры общения. Роль эмоций в профессиональной деятельности. Конфликтность. 2. Функции критики как обязательной составляющей служебной деятельности. Этические требования к критике. Этические рекомендации: а) для критикующего, б) для критикуемого. Зависимость результативности критики от степени ее этичности. 3. Общение с клиентами. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. 4. Правила бесконфликтного отношения с клиентами.	8	
<b>Тема 3.4. Формы и средства деловой коммуникации</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	0/8	
	<b>Самостоятельная работа:</b> 1. Стратегии устных деловых коммуникаций. Особенности публичного выступления. Имидж. Структура визуального имиджа. Имиджевые факторы влияния. 2. Стратегии письменных деловых коммуникаций. 3. Разработка профессиональных рекомендаций к внешнему виду сотрудника служб предприятий туризма и гостеприимства. 4. Правила публичного выступления.	8	
Производственная практика раздела 3 Виды работ Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		4	
<b>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>72/66</b>	
<b>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		<b>72/66</b>	
<b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>	40/36	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. Понятие тарифа; варианты тарифов.	2	

	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b>	36	
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. Прибыль и рентабельность предприятий сферы туризма и гостиничного сервиса.	36	
<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>	32/30	
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2	
	<b>Самостоятельная работа</b>	30	
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. Составление бухгалтерской отчетности. Обсуждение цены услуги с клиентом. Взаимодействие туристских и гостиничных предприятий с банками. Деловое общение. Этика и этикет.	30	
Учебная практика раздела 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. 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.	72		
Промежуточная аттестация			
Всего		288	

## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация профессионального модуля обеспечена наличием учебных кабинетов «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы

#### **Список нормативно-правовых актов**

#### **Основная литература**

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 ПроФобразование : [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. 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, 2020. — 210 с. // ЭБС Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/448693>

15. 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>

16. 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>

17. 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>

18. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>

19. Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>.

20. 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>

21.

### **Дополнительная литература**

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. Разомазова, А. Л. Психология делового общения : курс лекций / А. Л. Разомазова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 67 с.  
// Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116167.html>.

## Электронные ресурсы

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Образовательное учреждение располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов практических занятий, междисциплинарной и модульной подготовки, предусмотренных паспортом модуля. Материально-техническая база соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам.

Освоение модуля предусматривает:

- выполнение обучающимся практических занятий,
- освоение обучающимся программы модуля в условиях созданной соответствующей образовательной среды в образовательном учреждении или в профильных организациях;
- проведение учебной практики в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Образовательное учреждение обеспечено необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

При освоении модуля предусматриваются групповые и индивидуальные консультации.

Освоение модуля обеспечивается учебно-методической документацией по всем междисциплинарным курсам модуля. Каждый обучающийся имеет доступ к базам данных и библиотечным фондам образовательного учреждения. Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечены доступом к сети Интернет.

Внеаудиторная работа сопровождается методическим обеспечением.

Освоению профессионального модуля предшествует изучение следующих дисциплин:

Русский язык и литература

Основы финансовой грамотности

Основы бережливого производства

Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Организация туристской индустрии

#### **4.4. Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах**

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

Общее количество аудиторных часов – **54 часа**

Занятия в активных и интерактивных формах – **4 часа**

Тема занятия	часы	Форма проведения
Разработка мероприятий по повышению эффективности службы СПиР и HOUSEKEEPING	2	Презентация с использованием различных вспомогательных средств
Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)

##### **МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства (36ч)**

Общее количество аудиторных часов – **36 часов**

Занятия в активных и интерактивных формах – **2 часа**

Тема занятия	часы	Форма проведения
Деловое письмо	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)

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

Общее количество аудиторных часов – **32 часа**

Занятия в активных и интерактивных формах – **6 часов**

Тема занятия	часы	Форма проведения
Общение с клиентами. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. Правила бесконфликтного отношения с клиентами.	4	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
Защита проекта этического кодекса сотрудника	2	Презентация с использованием различных вспомогательных средств

##### **МДК 01.04**

Общее количество аудиторных часов – **54 часа**

Занятия в активных и интерактивных формах – **8 часов**

Тема занятия	часы	Форма проведения
Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2	Презентация с использованием различных вспомогательных средств

Деловая переписка с клиентом, обсуждение цены услуги.	4	Работа в малых группах (технология сотрудничества)
Прибыль и рентабельность туристских и гостиничных предприятий.	2	Работа в малых группах (технология сотрудничества)

#### **4.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по ПМ 01 **Обеспечение реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты** по специальности 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения».

- наличие высшего образования, соответствующего профилю преподаваемых разделов модуля **Обеспечение реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты**;

- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;

- проходить стажировку в профессиональных организациях не реже 1 раза в 3 года.

#### **Руководители практики должны:**

- иметь практический опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;

- отвечать за освоение обучающимися профессионального цикла.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

№	Содержание	Основные показатели оценки	Методы оценки
ПО 1	Анализа действующего законодательства в области пенсионного обеспечения и социальной защиты	Владение терминологией, использование справочно-правовых систем (Консультант Плюс, Гарант), выявление и толкование действующего законодательства в области пенсионного обеспечения и социальной защиты	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа, контрольный тест Учебная практика
У1	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	Владение технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
У2	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;		Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
У3	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;	Владение техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
У4	Владеть культурой межличностного общения	Владение культурой межличностного общения	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
З1	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;	Владение терминологией, использование справочно-правовых систем (Консультант Плюс, Гарант), выявление и толкование действующего законодательства в сфере туризма и гостеприимства;	Контрольная работа, контрольный тест, доклад

32	Основы трудового законодательства Российской Федерации;		Контрольная работа, контрольный тест, доклад
33	Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;		Контрольная работа, контрольный тест, доклад
34	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;		Контрольная работа, контрольный тест, доклад
35	Оказывать первую помощь;		Учебная практика
36	Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;		Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
37	Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг		Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
38	Программное обеспечение деятельности туристских организаций;		Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
39	Этику делового общения;		Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
310	Основы делопроизводства.	Знание основ делопроизводства	Ситуационные задачи, доклад, контрольная работа Учебная практика
ПК 1.1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3.	Координировать и контролировать	Выполнение работ в соответствии с	Экспертное наблюдение за

	деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	выполнением работ на практике
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное 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 Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

		и хранения отчетных данных	
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 Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное 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 Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Экспертное 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	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на	Выполнение работ в соответствии с установленными	Экспертное наблюдение за

	государственном и иностранном языках	нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	выполнением работ на практике
--	---	---	----------------------------------