

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и**  
**гостеприимства**

для обучающихся на базе основного общего образования специальности  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

г. Ростов-на-Дону  
2024 год

Рабочая программа профессионального модуля **ПМ.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства** по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от «12» декабря 2022 г. № 1100

**Организация – разработчик:** ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»

**Разработчики:** преподаватели ГБПОУ РО «ДонТКИиБ»

## СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
МОДУЛЯ**

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

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью профессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 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 технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства»** и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

#### 1.2.1 Перечень общих компетенций

Код ОК ПК	Наименование общих компетенций	Знания, умения
ОК 1.	ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) <b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для	<b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

	выполнения задач профессиональной деятельности	результатов поиска; оформлять результаты поиска <b>Знания:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования <b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе <b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	<b>Умения:</b> описывать значимость своей профессии (специальности) <b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата,	<b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) <b>Знания:</b> правила экологической безопасности при

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

	принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<b>Умения:</b> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) <b>Знания:</b> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение <b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

### 1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>Практический опыт:</b> Производить координацию работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства. Осуществлять организацию и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства Выполнять подготовительные и заключительные работы по обслуживанию клиентов Использовать технику переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Осуществлять расчет с клиентом за услуги.
--------	---	--

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p><b>Уметь:</b>          Владеть техникой количественной оценки и анализа информации          Владеть методикой хранения и поиска информации          Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)          Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных          Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные          Формировать банки данных          Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов          Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры          Владеть культурой межличностного общения</p>
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p><b>Знать:</b> Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства          Основы трудового законодательства Российской Федерации          Основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p>
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных          Теории мотивации персонала и его психологические особенности          Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы          Оказывать первую помощь          Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций          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</p>

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

Всего часов – 302 часа, в том числе в форме практической подготовки – 180 час:  
из них на освоение МДК 01.01 – 82 час, МДК 01.02 – 32 час, МДК 01.03 – 34 час,  
МДК 01.04 – 46 час.  
самостоятельная работа – 0 час,  
практики, в том числе учебная – 36 час;  
производственная – 72 час.  
экзамен – 24 час

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

### **2.1. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
			Обучение по МДК			Практики		Промежуточная аттестация	Сам. работа
			Всего	Лаб. и практ. работы	курсовые	Учебная	Производственная		
ПК 1.1. ОК 01-05, 07, ОК 09	МДК 01.01.Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	82	82	28	0			д/з	
ПК 1.2 ОК 01-05, 07, ОК 09	МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства	32	32	12				экзамен	
ПК 1.3. ОК 01-05, 07, ОК 09	МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	34	34	14				д/з	
ПК 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09	МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	46	46	18				д/з	
	Учебная практика	36				36			
	Производственная практика	72					72		
	<b>Всего</b>	<b>302</b>	<b>194</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (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	Осваиваемые компетенции
1	2	3	
<b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>82</b>	
<b>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимств</b>		<b>82/28</b>	
<b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	
	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. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.	4	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	2 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.	4	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
<b>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>74</b>	
	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.	8	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	2 Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.	6	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	3 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	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	4 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.	8	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

5	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.	6	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
6	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.	6	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
7	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства.	8	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
8	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс.	8	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
9	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	8	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
10	Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления службами предприятий туризма и гостеприимства. Документальное оформление итогов контроля. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников служб	8	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
<b>Практические занятия</b>		<b>28</b>	
1	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.	4	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
2	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.	4	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
3	Составление графиков выхода на работу.	4	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
4	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	4	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
5	Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	4	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

	6	Разработка программы формирования лояльности персонала.	4	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	7	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	4	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
<b>Промежуточная аттестация</b>				
<b>Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			<b>32</b>	
<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>			<b>32/12</b>	
<b>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>	<b>Содержание</b>		<b>10</b>	
	1	Документ и его функции	4	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	2	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления	2	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	3	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	2	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	4	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	2	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
<b>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Содержание</b>		<b>12</b>	
	1	Организационные документы.	4	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	2	Распорядительные документы.	4	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	3	Виды информационно-справочных документов	4	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>	
	1	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	4	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
2	Составление и оформление распорядительных документов (постановление,	2	ПК 1.1. - 1.4.	

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

		распоряжение, приказ, указание)		ОК 01-05, 07, ОК 09
<b>Тема 2.3. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание</b>		<b>10</b>	
	1	Понятие и принципы организации документооборота.	2	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	2	Порядок ведения документации.	2	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	3	Документы по трудовым отношениям.	2	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	4	Деловая речь и ее грамматические особенности.	4	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	<b>Практические занятия</b>		<b>6</b>	
1	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	6	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09	
<b>Промежуточная аттестация</b>				
<b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			<b>34</b>	
<b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>			<b>34/14</b>	
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>		<b>12</b>	
	1	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	6	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	2	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	6	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	<b>Практические занятия</b>		<b>2</b>	
1	Отработка полученных теоретических знаний на практике	2	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09	
<b>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с</b>	<b>Содержание</b>		<b>22</b>	
	1	Деловое общение. Этика и этикет.	8	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

клиентами/гостями на английском языке	2	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	6	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	3	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	8	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	<b>Практические занятия</b>		<b>12</b>	
	1	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	6	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	2	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	6	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
<b>Промежуточная аттестация</b>				
<b>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			<b>46</b>	
<b>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>			<b>46/18</b>	
<b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>		<b>20</b>	
	1	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	6	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	2	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов	6	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	3	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	8	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	<b>Практические занятия</b>		<b>8</b>	
	1	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия	2	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	2	Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	2	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	3	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2	ПК 1.1. - 1.4.

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

				ОК 01-05, 07, ОК 09
	4	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	2	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>		<b>28</b>	
	1	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	10	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	2	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	10	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	3	Деловое общение. Этика и этикет.	8	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	<b>Практические занятия</b>		<b>10</b>	
	1	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	4	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
	2	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	6	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 07, ОК 09
<b>Промежуточная аттестация</b>				
<b>Учебная практика</b>			<b>36</b>	
<b>Производственная практика</b>			<b>72</b>	
<b>Всего</b>			<b>302</b>	

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

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть 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 в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности. Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 образовательной программы по специальности.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

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

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>

4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального

образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>.

5. Собольников, Н.А. Костенко; под редакцией В.В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 202 с.

6. 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>.

7. 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.

8. Николенко П.Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 413 с.

9. 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.

10. Сущинская М.Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М.Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 157 с.

11. Христов Т.Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т.Т. Христов. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 273 с.

12. Сущинская М.Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М.Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 62 157 с.

13. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И.Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 392 с.

14. Морозов Г.Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г.Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 457 с.

15. Золотовский В.А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В.А. Золотовский, Н.Я. Золотовская. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с.

16. Корнеев И.К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И.К.

Корнеев, А.В. Пшенко, В.А. Машурцев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 384 с.

17. 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.

18. 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.

19. 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.

20. Трибунская С.А. Английский язык для изучающих туризм (В1-В2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С.А. Трибунская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 218 с.

21. Мошняга Е.В. Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е.В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 267 с.

22. Ильшева Н.Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н.Н. Ильшева, С.И. Крылов, Е.Р. Синянская; под редакцией Т.В. Зыряновой. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2021. — 162 с.

23. 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.;

24. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О.Г. Каратаева, О.С. Гаврилова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 111 с.

25. Стребкова Л.Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л.Н. Стребкова. — 2-е изд. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 132 с.;

26. 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.

27. Кухаренко Т.А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т.А. Кухаренко. — Саратов: Профобразование, 2021. — 199 с.

28. 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.

### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей». 122
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>
  - Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;
  - Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

### **3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы. Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы – профильных организациях (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и профессиональных стандартах.

#### **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	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 деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

	<p>счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей</p>	
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	Владеть методикой хранения и поиска информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата,	Оказывать первую помощь	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

**Министерство общего и профессионального образования Ростовской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Ростовской области «Донской техникум кулинарного искусства и бизнеса»**

---

принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях		
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике