

**Аннотация к программе  
Профессионального модуля  
ПМ. 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»**

**СОГЛАСОВАНА ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

ООО «Грант Отель Дон» \_\_\_\_\_ Жданович Т.Ф.

АО «Донинтурфлот» \_\_\_\_\_ Черкашина Г.И.

**Дата согласования «22» февраля 2024 г**

**Область применения программы**

Профессиональный модуль относится к профессиональному циклу

Программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена по направлению 43.02.15. «Туризм и гостеприимство» (пр. Минпросвещения России от 12.12.2022 г. №1100; зарег. в Минюсте России 24.01.2023г №72111), входящей в состав укрупнённой группы специальностей 43 00 00 «Сервис и туризм» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

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

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно – нравственных ценностей, в том числе с учётом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережного производства, эффективно действовать в чрезвычайных

	ситуациях;
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

#### 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 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.

#### Уметь:

- 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

#### Знать: 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 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

#### Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

	Кол-во часов
<b>Всего</b>	<b>302</b>
Учебная нагрузка	302
Аудиторная нагрузка	<b>194</b>
в т.ч.	
практические работы	72
практические занятия	
Самостоятельная внеаудиторная работа	0
Учебная практика	36
Производственная практика	72
Экзамен по модулю	24

## СОДЕРЖАНИЕ

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

#### **Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

- Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства
- Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства

### **МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства**

#### **Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства**

- Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов
- Тема 2.2. Основные виды управленческих документов
- Тема 2.3. Организация работы с документами

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

#### **Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства**

- Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре
- Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке

### **МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства**

#### **Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства**

- Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика
- Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги

#### **Учебная практика**

#### **Производственная практика**

## УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

#### **Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы имеет наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования.

#### **Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:**

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

#### **Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:**

- стойка регистрации (ресепшен) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

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

- видеоборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

### **Информационное обеспечение обучения**

#### **Основные печатные издания**

1. 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.
2. Грозова О.С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О.С. Грозова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 126 с.
3. Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И.Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 462 с.
4. 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.

#### **Основные электронные издания**

- Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;
- Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

### **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.