

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности 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

Рассмотрена на заседании ПЦК  
преподавателей общепрофессиональных  
дисциплин и профессиональных модулей  
Протокол № 1 от «30» 08 2024 г  
Председатель ПЦК  
\_\_\_\_\_ Н.В.Дроздова

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по УПР  
\_\_\_\_\_ М.Е.Малахова

Рабочая программа профессионального модуля **ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности 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 (пр. от 12.12.2022 №1100, зарегистрированный в Минюсте России 24.01.2023 №72111)

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

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

**СОГЛАСОВАНА ООП 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

ООО «РСОДОН»

(наименование организации работодателя)

Директор Уколов Р.А.

(должность ФИО)

АО «Донинтурфлот»

(наименование организации работодателя)

Генеральный директор Самородная И.В.

(должность ФИО)

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>8</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>17</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>20</b>
<b>5. ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА</b>	

## 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 контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»** и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

#### 1.2.1 Перечень общих компетенций

Код ОК ПК ЛР	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 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

	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	<p><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)</p> <p><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</p>
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p><b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p><b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>

### 1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

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

ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<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
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<b>Знать:</b> Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	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

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

Всего часов – 456 час, в том числе в форме практической подготовки – 216 час:  
из них на освоение МДК 01.01 – 78 час, МДК 01.02 – 36 час, МДК 01.03 – 42 час,  
МДК 01.04 – 66 час.  
самостоятельная работа – 0 час,  
практики, в том числе учебная – 72 час;  
производственная – 144 час.  
экзамен – 18 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	теория	Лаб. и практ. работы	Учебная	Производственная		
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 09	МДК 01.01.Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	78	78	50	28			КДЗ МДК 01.01 и МДК 01.04	
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 09	МДК 01.02. Изучение основ делопроизводства	36	36	24	12			КДЗ МДК 01.02 и МДК 01.03	
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 09	МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	42	42	28	14			КДЗ МДК 01.02 и МДК 01.03	
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 09	МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	66	66	48	18			КДЗ МДК 01.01 и МДК 01.04	
	Учебная практика	72				72			
	Производственная практика	144					144		
	Экзамен	18							
	<b>Всего</b>	<b>456</b>	<b>222</b>	<b>150</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>144</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	
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства			78	
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимств			50/28	
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание		8	
	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.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - 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.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание		70	
	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.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	2	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - 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.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	4	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК

	задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.		09
5	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - 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.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - 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.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
8	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
9	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - 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		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
<b>Практические занятия</b>		28	
	<i>Практическое занятие №1. Определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.</i>		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	<i>Практическое занятие №2. Разработка плана деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.</i>		
	<i>Практическое занятие №3. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.</i>		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	<i>Практическое занятие №4. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства.</i>		

		Практическое занятие №5. Составление графиков выхода на работу.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
		Практическое занятие №6. Составление графиков выхода на работу.		
		Практическое занятие №7. Отработка методики выявления потребностей поведения персонала структурного подразделения		
		Практическое занятие №8. Отработка методики выявления мотивов поведения персонала структурного подразделения.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
		Практическое занятие №9. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.		
		Практическое занятие №10 Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
		Практическое занятие №11. Разработка программы формирования лояльности персонала.		
		Практическое занятие №12. Разработка программы формирования лояльности персонала.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
		Практическое занятие №13 Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
		Практическое занятие №14 Оценка эффективности работы служб		
<b>Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			<b>36</b>	
<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>			<b>24/12</b>	
<b>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>	<b>Содержание</b>			
	1	Документ и его функции		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	2	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09

	3	Требования к составлению и оформлению деловых документов.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	4	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	<b>Содержание</b>			
	1	Организационные документы.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	2	Распорядительные документы.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	3	Виды информационно-справочных документов		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	<b>Практические занятия</b>		<b>8</b>	
		<i>Практическое занятие №1.</i> Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор)		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
		<i>Практическое занятие №2.</i> Составление и оформление организационных документов (штатное расписание, структура, должностные инструкции)		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
		<i>Практическое занятие №3.</i> Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение)		
		<i>Практическое занятие №4.</i> Составление и оформление распорядительных документов (приказ, указание)		
Тема 2.3. Организация работы с документами	<b>Содержание</b>			
	1	Понятие и принципы организации документооборота.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	2	Порядок ведения документации.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09

	3	Документы по трудовым отношениям.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	4	Деловая речь и ее грамматические особенности.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>	
		<i>Практическое занятие №5.</i> Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
		<i>Практическое занятие №6.</i> Составление приказов, личных дел, списка работников.		
<b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства (преподавателям английского языка)</b>			<b>42</b>	
<b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>			<b>28/14</b>	
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>		<b>12</b>	
		Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	<b>Практические занятия</b>		<b>4</b>	
		<i>Практическое занятие № 1.</i> Отработка полученных теоретических знаний на практике: «Деловой этикет и деловые отношения». <i>Практическое занятие № 2.</i> Отработка процесса заселения в гостиницу. Составление диалогов		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09

Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание		16	
		Тема 3.2.1. Служба предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. Тема 3.2.2. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Тема 3.2.3. Вопросы и ответы по содержанию текста. Тема 3.2.4. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики английского языка. Тема 3.2.5. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание на английском языке. Введение и закрепление лексики.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	Практические занятия		10	
		<i>Практическое занятие № 3</i> Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. <i>Практическое занятие № 4</i> Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. <i>Практическое занятие № 5</i> Отработка практики устной речи. <i>Практическое занятие № 6</i> Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. <i>Практическое занятие № 7</i> Анализ основных категорий этического сознания добра и зло, долг, честь и достоинство, совесть и справедливость, правда и ложь.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
		Повторно-обобщающий урок. Дифференцированный зачет		
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства			66	

<b>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		<b>48/18</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.	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	2	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	3	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	<b>Практические занятия</b>		<b>8</b>
		<i>Практическое занятие № 1.</i> Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
		<i>Практическое занятие № 2.</i> Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
		<i>Практическое занятие № 3.</i> Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - 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.	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	2	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	3	Деловое общение. Этика и этикет.	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09

<b>Практические занятия</b>		<b>10</b>	
	<i>Практическое занятие № 5.</i> Введение и закрепление лексики при встрече и обслуживании клиентов		
	<i>Практическое занятие № 6.</i> Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов		
	<i>Практическое занятие №7</i> Закрепление лексики при обслуживании клиентов.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	<i>Практическое занятие №8</i> Введение и закрепление лексики при прощании и расчете клиентов		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	<i>Практическое занятие №9</i> Заполнение документации при расчете с клиентами		
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>		<b>6</b>	
<b>Учебная практика</b>		<b>72</b>	
<b>Производственная практика</b>		<b>144</b>	
<b>Всего</b>		<b>456</b>	



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

#### **3.1. 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:**

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

#### **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 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.
5. Скибицкая И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. Христов Т.Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т.Т. Христов. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 273 с.
11. 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.

12. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И.Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 392 с.
13. 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.
14. Золотовский В.А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В.А. Золотовский, Н.Я. Золотовская. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с.
15. 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.
16. 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.
17. 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.
18. 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.
19. 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.
20. 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.
21. Илышева Н.Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н.Н. Илышева, С.И. Крылов, Е.Р. Синянская; под редакцией Т.В. Зыряновой. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, 2021. — 162 с.
22. 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.;
23. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О.Г. Каратаева, О.С. Гаврилова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 111 с.

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

25. 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.

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

27. 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. Основные электронные издания**

- 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
<b>ПК 1.1. Координировать работу служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

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

	правовыми актами	
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	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 основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	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, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
<b>ПК 1.2. Изучить основы делопроизводства</b>		
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	Владеть методикой хранения и поиска	Экспертное наблюдение за

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

интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	информации	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, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
<b>ПК 1.3. Соблюдать нормы этики делового общения</b>		
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 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на



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

	конфликтных ситуаций	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, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
<b>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</b>		
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

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

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывать первую помощь	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

**5. МЕРОПРИЯТИЯ, ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ НА ПЕРИОД РЕАЛИЗАЦИИ  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ СОГЛАСНО КАЛЕНДАРНОМУ ПЛАНУ  
ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

<b>Дата</b>	<b>Содержание и формы деятельности</b>	<b>Участники</b>	<b>Место проведения</b>	<b>Ответственные</b>
13.09.	День образования Ростовской области. Участие в мероприятиях ко Дню города.	2 -3 курс		Руководители учебных групп
Первая неделя	Классный час «Ценность человеческой жизни», «Цели и смысл жизни»	2 -3 курс		Руководители групп
Весь период	Обучающие и просветительские беседы по проблемам алкоголизма, наркомании, табакокурения и иных видов зависимостей	2 -3 курс		Руководители групп