

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
2026 год

Рассмотрена на заседании ПЦК
общепрофессиональных дисциплин и
профессиональных модулей

Протокол № 9 от «07» 05 2026 г

Председатель ПЦК

_____ Н.В.Дроздова

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УПР

_____ М.Н.Шумилкина

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 «МЕР ХОТЕЛ»

(наименование организации работодателя)

Соколец М.А. – генеральный директор

(должность ФИО)

АО «Донинтурфлот»

(наименование организации работодателя)

Самородская И.В. - генеральный директор

(должность ФИО)

Дата согласования «12» мая 2026 г

СОДЕРЖАНИЕ

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

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	Умения: 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) Знания: 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	Умения: 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 Знания: 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	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования Знания: 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	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: 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	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знания: 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	Умения: описывать значимость своей профессии (специальности) Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата,	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) Знания: правила экологической безопасности при

МИНИСТЕРСТВО 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	Умения: 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) Знания: 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	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение Знания: 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	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.
--------	---	--

МИНИСТЕРСТВО 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>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</p>
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Знать: 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 – 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							
	Всего	456	222	150	72	72	144		

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
Практические занятия		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>		

	<i>Практическое занятие №5.</i> Составление графиков выхода на работу.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	<i>Практическое занятие №6.</i> Составление графиков выхода на работу.		
	<i>Практическое занятие №7.</i> Отработка методики выявления потребностей поведения персонала структурного подразделения		
	<i>Практическое занятие №8.</i> Отработка методики выявления мотивов поведения персонала структурного подразделения.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	<i>Практическое занятие №9.</i> Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.		
	<i>Практическое занятие №10</i> Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	<i>Практическое занятие №11.</i> Разработка программы формирования лояльности персонала.		
	<i>Практическое занятие №12.</i> Разработка программы формирования лояльности персонала.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	<i>Практическое занятие №13</i> Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.		ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09
	<i>Практическое занятие №14</i> Оценка эффективности работы служб		
Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		36	
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		24/12	
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание		
	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	Содержание			
	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
	Практические занятия		8	
		<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	Содержание			
	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
	Практические занятия		4	
		<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.		
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства (преподавателям английского языка)			42	
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения			28/14	
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание		12	
		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
	Практические занятия		4	
		<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	

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		48/18	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание		20
	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
	Практические занятия		8
		<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, используемые 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
	<i>Практическое занятие № 4.</i> Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	ПК 1.1. - 1.4. ОК 01 - ОК 09	
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание		28
	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

	Практические занятия	10	
	<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		
	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	6	
	Учебная практика	72	
	Производственная практика	144	
	Всего	456	

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. Игнатъева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И.Ф. Игнатъева. — 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
ПК 1.1. Координировать работу служб предприятий туризма и гостеприимства		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-	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
ПК 1.2. Изучить основы делопроизводства		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	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
ПК 1.3. Соблюдать нормы этики делового общения		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	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
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	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
ВОСПИТАТЕЛЬННОЙ РАБОТЫ

Дата	Содержание и формы деятельности	Участники	Место проведения	Ответственные
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