Министерство образования и науки Самарской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Самарской области

«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНОс организациейАНО ЦСЗП «Потенциал»;ООО «Отель–Эксперт»;Гостинично-Туристская Ассоциация   |  Утверждено приказом директора ГБПОУ СГКСТД № 184 от « 03 » 06 2024 г. |
| Акт согласования от «24» мая 2024г. |  |
|  |  |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**

специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Самара 2024 г.

|  |  |
| --- | --- |
| ОДОБРЕНАПредметной (цикловой) комиссией специальностей 43.02.10, 43.02.16Протокол № 9 от «24» мая 2024г.Председатель ПЦК Косоурова Е.А.  (Ф.И.О.)  |   |
| Автор: Косоурова Е.А. (Ф.И.О.) |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата актуализации | Результаты актуализации | Одобрено |
|  |  | Протокол ПЦК № \_\_ от «\_\_\_» \_\_\_ 20 г |
|  |  |  |
|  |  |  |

Рабочая программа профессионального модуля Предоставление экскурсионных услуг основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100, примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, регистрационный номер 67, приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ……………………………………………...………………………
 | 5 |
| 1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.
 | 14 |
| 1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ………………………………………………….…………………..
 | 15 |
| 1. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ………………….…………………..
 | 21 |
| 1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)………………………………...………..…...…...………
 | 26 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1……………………………………………………………. | 29 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 2……………………………………………………………. | 40 |

1. **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Туризм) в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) - предоставление услуг по сопровождению туристов, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

 Рабочая программа ориентирована на подготовку обучающихся к выполнению требований WorldSkills по компетенции Туризм.

 Учебная дисциплина реализуется, в том числе с использованием электронных образовательных ресурсов (ЭОР), технологий дистанционного обучения (ДОТ).

 В рабочей программе предусмотрено проведение практических занятий (практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности) в форме практической подготовки в виде выполнения отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

**1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля**

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

**Владеть навыками:**

* производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
* осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

**уметь:**

* владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
* взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
* владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

владеть культурой межличностного общения

**знать:**

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

основы делопроизводства.

**1.3. Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля**

Всего часов – 288, в том числе в форме практической подготовки – 216

Из них на освоение МДК – 202,в том числе самостоятельная работа – \_\_\_.

практики, в том числе учебная – 72; производственная – 14

Промежуточная аттестация –

В том числе **часов обязательной аудиторной нагрузки из вариативной части учебных циклов ППССЗ** – не предусмотрено

**1.4.** **Требования к результатам освоения ПМ при реализации часов вариативной части учебных циклов ППССЗ**

не предусмотрено

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Предоставление услуг по сопровождению туристов**,** в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование результата обучения |
| ПК 1.1 | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.2 | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.3 | Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.4 | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

**3. Структура и содержание профессионального модуля**

**3.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего, час. | В т.ч. в форме практической. подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. |
| Обучение по МДК | Практики |
| Всего | В том числе |
| Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация | Учебная | Производственная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| ПК 1.1.ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | **76** | 40 | **36** | 24 |  |  | 36 | 4 |
| ПК 1.2.ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства | **88** | 60 | **66** | 44 |  |  | 18 | 4 |
| ПК 1.3.ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства | **38** | 40 | **34** | 24 |  |  |  | 4 |
| ПК 1.4.ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства | **86** | 68 | **66** | 44 |  |  | 18 | 2 |
|  | **Всего:** | **288** | **208** | **202** | **136** | **Х** | **Х** | **72** | **14** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**3.2Тематический план и содержание профессионального модуля(ПМ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала,****лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)**  | **Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.** |
| **1** | **2** | **3** |
| **Раздел 1.** Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | **76/40** |
| **МДК 01.01** Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства | **36/24** |
| **Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства** | **Содержание**  | **4** |
| Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства | **4** |
| Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства |
| **Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства** | **Содержание**  | **32** |
| Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции | 8 |
| Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций |
| Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале |
| Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий |
| Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда |
| Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь |
| Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства |
| Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс |
| Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **24** |
| Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | 4 |
| Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства | 4 |
| Составление графиков выхода на работу. | 4 |
| Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду | 4 |
| Разработка программы формирования лояльности персонала. | 4 |
| Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб | 4 |
| **Учебная практика раздела 1****Виды работ** Организация рабочего места;Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;Разработка плана целей деятельности служб. | 36 |
| **Производственная практика раздела 1****Виды работ** Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;Внесение изменений в заказ. | 4 |
| **Раздел 2.** Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства | **88/60** |
| **МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства** | **66/44** |
| **Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов** | **Содержание**  | **6** |
| Документ и его функции. | 6 |
| Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. |
| Требования к составлению и оформлению деловых документов. |
| Классификация и структура организационно-распорядительных документов. |
| **Тема 2.2. Основные виды управленческих документов** | **Содержание**  | **20/12** |
| Организационные документы. | 8 |
| Распорядительные документы. |
| Виды информационно-справочных документов. |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **12** |
| Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) | 12 |
| **Тема 2.3. Организация работы с документами** | **Содержание** | **40/32** |
| Понятие и принципы организации документооборота. | 2 |
| Порядок ведения документации. | 2 |
| Документы по трудовым отношениям. | 2 |
| Деловая речь и ее грамматические особенности. | 2 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **32** |
| Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.Составление приказов, личных дел, списка работников. | 32 |
| **Учебная практика раздела 2****Виды работ** Осуществление делопроизводства и документооборота;Составление деловых документов;Составление организационных и распорядительных документов;Создание отчетов. | 18 |
| **Производственная практика раздела 2****Виды работ** Составление и обработка документации;Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | 4 |
| **Раздел 3.** Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства | **38/40** |
| **МДК 01.03** Соблюдение норм этики делового общения | **34/24** |
| **Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре** | **Содержание**  | **8/4** |
| Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения | **4** |
| Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **4** |
| Отработка полученных теоретических знаний на практике. | 4 |
| **Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке** | **Содержание**  | **26/20** |
| Деловое общение. Этика и этикет. | 6 |
| Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. |
| Введение лексики, закрепление в упражненияхЧтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. |
| **В том числе практических и лабораторных занятий**  | **20** |
| Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. | 20 |
| Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. |
| **Производственная практика раздела 3****Виды работ** Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. | 4 |
| **Раздел 4.** Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства | **86/68** |
| **МДК 01.04** Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства | **66/44** |
| **Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика** | **Содержание**  | **34/22** |
| Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. | 12 |
| Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. |
| Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **22** |
| Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. | 22 |
| Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг. |
| Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. |
| Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. |
| **Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги** | **Содержание**  | **32/22** |
| Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. | 10 |
| Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. |
| Деловое общение. Этика и этикет. |
| **В том числе практических и лабораторных занятий**  | **22** |
| Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики | 22 |
| Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. |
| **Учебная практика раздела 4****Виды работ** Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет. | 18 |
| **Производственная практика раздела 4****Виды работ** Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;Владение профессиональной этикой;Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности;Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги. | 2 |
| **Промежуточная аттестация** |  |
| **Всего** | **288** |

# **4. условия реализации программы**

# **ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро», оснащенные

Оснащенные базы практики в соответствии образовательной программы по специальности.

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы 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.

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

# **обеспечению**

#  Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов:

* Менеджмента и управления персоналом»;
* Основ маркетинга;
* Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро.

 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: комплект бланков документации по составлению и оформлению заказов; комплект учебно-методической документации; наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.); каталоги по экскурсионным услугам.

Технические средства обучения:

1. Проектор.
2. Компьютер.
3. Видеоматериал
4. Карты географические.
5. Каталоги.
6. Брошюры
7. Схемы туристские

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику.

**4.2 Информационное обеспечение**

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

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

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

4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475817

5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/471593

6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/472315

7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/469748

8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/469424

9. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/474504

10. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/472842

11. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 c. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93538

12. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 c. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93551

13. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/472244

14. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов /

И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/470587

15. 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 c. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104917

16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие /

О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 c. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/72807

17. 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. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/472550

18. 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. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/470020

19. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 c. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/102330

20. 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. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/472980

21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/456006 (дата обращения: 02.08.2021)

22. 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. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476139

23. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475949

24. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/474137

25. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/474165

26. 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. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/472073

27. 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. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/472073

28. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475368 (дата обращения: 02.08.2021)

29. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477247

30. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475816

31. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475811

32. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией

Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/469548

33. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/195513 .

34. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/171862 .

35. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/266711 .

36. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/293000 .

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020)

«Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие /

Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 c. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/91720

1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
| ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимстваУмения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языкахИспользовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги | Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услугиЗнать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услугПользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)Проводить оформление счета для оплатыПредоставлять счет клиентамПринимать оплату в наличной и безналичной формахОформлять возврат оформленных платежей | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникацийВладеть методикой хранения и поиска информацииВладеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных |  |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненныхВладеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги |  |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций |  |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |  |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |  |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках |  |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

**Конвертация образовательных результатов**

|  |
| --- |
| **ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство** |
| ПК1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Владеть навыками:* производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
* осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприим
 | Виды работ на практике Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства |
|  | Уметь - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; Знать- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;-основы трудового законодательства Российской Федерации;- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; | Тематика лабораторных работ /практических занятий Работа с нормативной документацией; |
| ПК1.2Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Владеть навыками:-осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимстваУметь:- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;Знать:* законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
* основы трудового законодательства Российской Федерации;
* основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
 | Перечень тем, включенных в МДК 02.01  |
| ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Владеть навыками:- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимстваУметь-взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;Знать- законодательство Российской Федерации в сфере туризма; |  |
| ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги | Владеть навыками:- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.Уметь-владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;-владеть культурой межличностного общения.Знать-теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; |  |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

**Планирование учебных занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов обучения**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Тема учебного занятия** | **Кол-во часов** | **Активные и интерактивные формы и методы обучения** | **Код формируемых компетенций** |
|  | Тема 1.1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | 4 |  Лекция-усановка | ПК 1.1 |
|  | Тема 1.2Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства | 4 | ТестированиеПрактическое занятие | ПК 1.1 |
|  | Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов | 2 | Лекция-проблема.Практическое занятие. | ПК 1.1 |
|  | Тема 3.1 Общие сведения об этической культуре | 2 | Практическое занятие | ПК 1.2 |