

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САЯНСКИЙ ТЕХНИКУМ СТЭМИ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА  
И ГОСТЕПРИИМСТВА**

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Саяногорск, 2023 г.

Рассмотрена  
на заседании педагогического  
совета  
Протокол № 1  
от «28 » августа 2023 г.

Утверждено директором  
ЧОУ ПО СТЭМИ  
М.Н. Соболев

Рабочая программа профессионального модуля **ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»** разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утверждённого Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство" (Зарегистрирован 24.01.2023 № 72111)

**Организация разработчик:** ЧОУ ПО «Саянский техникум СТЭМИ»

**Составитель:** Учебно-методический отдел ЧОУ ПО СТЭМИ.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

	Стр.
1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля	4
2. Структура и содержание профессионального модуля	10
3. Условия реализации профессионального модуля	17
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	20

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>– производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li> <li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть культурой межличностного общения.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>– основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</li> <li>– оказывать первую помощь;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства.</li> </ul>

Освоение дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

ЛР №	Расшифровка
ЛР 1	Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном мировом сообществе. Сознующий свое единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве

ЛР 2	Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками
ЛР 3	Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней.
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам,

	праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права
<b>ЛР 6</b>	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации
<b>ЛР 7</b>	Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей
<b>ЛР 8</b>	Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение
<b>ЛР 9</b>	Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных наклонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде
<b>ЛР 10</b>	Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них

<b>ЛР 11</b>	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике
<b>ЛР 12</b>	Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
<b>ЛР 13</b>	Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства

## 1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 422 часа

в том числе в форме практической подготовки – 292 часа

Из них на освоение МДК – 202 часа

в том числе самостоятельная работа – 12 часов

практики, в том числе учебная – 72 часа

производственная – часа

Промежуточная аттестация – 12 часов.



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. 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			Учебная	Производственная
					Лабораторных. и практических. Занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	78	44	<b>74</b>	74	4	6		
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	82	44	<b>66</b>	74	8	6		
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	62	36	<b>34</b>	62	-	6		
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	44	24	<b>44</b>	64	-	6		
	Учебная практика	72	72	-	-	-	2	72	
	Производственная практика	72	72	-	-	-	2		72
	Промежуточная аттестация	12	0	-	-	-			
	<b>Всего:</b>	<b>422</b>	<b>292</b>	<b>202</b>	<b>274</b>	<b>12</b>	<b>X</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

## 2.2. Тематический 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.	Домашнее задание
1	2	3	
<b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			
<b>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>22/44</b>	
<b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>2/0</b>	О-4 стр. 21-27
	Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	<b>1</b>	
		<b>1</b>	
<b>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>20/44</b>	
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.	<b>1</b>	конспект, выучить термины
		<b>1</b>	
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	<b>1</b>	О-4 стр. 45-48
		<b>1</b>	
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.	<b>1</b>	конспект
		<b>1</b>	
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии.	<b>1</b>	О-4 стр. 50-55
		<b>1</b>	

		<i>1</i>	
Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления.	<i>1</i>	О-4, стр. 48-51	
	<i>1</i>		
Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейная, дивизионная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки.	<i>1</i>	О-4, стр. 48-51	
	<i>1</i>		
Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	<i>1</i>	конспект	
	<i>1</i>		
Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	<i>1</i>	О-4 стр. 113-125	
	<i>1</i>		
Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала.	<i>1</i>	конспект	
	<i>1</i>		
<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>44</b>		
<b>ПР. 1.</b> Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	1	МУ к выполн. ПР 1.	
	1		
<b>ПР.2.</b> Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	1	МУ к выполн. ПР 2.	
	1		
<b>ПР. 3.</b> Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	1	МУ к выполн. ПР 3.	
	1		
<b>ПР. 4.</b> Составление графиков выхода на работу.	1	МУ к выполн. ПР 4.	
	1		
<b>ПР. 5.</b> Составление графиков выхода на работу.	1	МУ к выполн. ПР 5.	
	1		
	1		

	<b>ПР. 6.</b> Составление графиков выхода на работу.	1	МУ к выполн. ПР 6.
	<b>ПР. 7.</b> Построение системы управления персоналом	1	МУ к выполн. ПР 7.
		1	
	<b>ПР. 8.</b> Построение системы управления персоналом	1	Завершить работу
		1	
	<b>ПР. 9.</b> Построение организационной структуры	1	Завершить работу
		1	
	<b>ПР. 10.</b> Построение организационной структуры	1	МУ к выполн. ПР 10.
		1	
	<b>ПР. 11.</b> Построение организационной структуры	1	МУ к выполн. ПР 11.
		1	
	<b>ПР. 12.</b> Построение системы управления персоналом	1	МУ к выполн. ПР 12.
		1	
	<b>ПР. 13.</b> Профессиональная ориентация и трудовая адаптация персонала на предприятии	1	Завершить работу
		1	
	<b>ПР. 14.</b> Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	1	Завершить работу
		1	
	<b>ПР. 15.</b> Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	1	МУ к выполн. ПР 15
		1	
	<b>ПР. 16.</b> Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	1	МУ к выполн. ПР 16
		1	
	<b>ПР. 17.</b> Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	1	МУ к выполн. ПР 17
		1	
	<b>ПР. 18.</b> Разработка программы формирования лояльности персонала.	1	МУ к выполн. ПР 18
		1	
	<b>ПР. 19.</b> Разработка программы формирования лояльности персонала.	1	МУ к выполн. ПР 19
		1	
	<b>ПР. 20.</b> Разработка программы формирования лояльности персонала.	1	Завершить работу
		1	
	<b>ПР. 21.</b> Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	1	Завершить работу
		1	

	ПР. 22. Составление резюме, анкет для приема на работу	1	Завершить работу
		1	
Самостоятельная работа		4	
	Работа с нормативной и технологической документацией, справочной литературой (по заданию преподавателя)	4	-
Промежуточная аттестация	Консультация	2	
	Экзамен	6	
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства			
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		22/44	
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	6/-	
	Документ и его функции.	1	О.1 стр. 5-8 Подготовить доклад
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	1	О.2 стр. 6-9
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	1	О.2 стр. 20-25
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	1	О.2 стр. 20-25
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	1	О.2 стр. 14-20
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	1	О.2 стр. 14-20
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	8/13	
	Организационные документы.	1	О.2 стр. 35-37
	Организационные документы.	1	О.2 стр. 38-49
	Практическая работа № 1 Составление и оформление положения	1	МУ к выполн. практ. работы № 1
	Организационные документы.	1	О.2 стр. 50-67

	<b>Практическая работа № 2</b> Составление и оформление должностной инструкции	1	МУ к выполн. практ. работы № 2
	<b>Практическая работа № 2</b> Составление и оформление доверенности	1	МУ к выполн. практ. работы № 2 Подготовить доверенность
	Распорядительные документы.	1	О. 2 стр. 67-68
	Распорядительные документы.	1	О.2 стр. 69-73
	<b>Практическая работа № 3</b> Составление и оформление приказа (распоряжения)	1	МУ к выполн. практ. работы № 3 Подготовить приказ
	<b>Практическая работа № 3</b> Составление и оформление приказа (распоряжения)	1	МУ к выполн. практ. Работы № 3
	Распорядительные документы.	1	О.2 стр. 73-81
	<b>Практическая работа № 4</b> Составление и оформление выписки из приказа	1	МУ к выполн. практ. Работы № 4 Подготовить выписку из приказа
	Виды информационно-справочных документов.	1	О.2 стр. 85-142
	<b>Практическая работа № 5</b> Составление и оформление заявления	1	МУ к выполн. практ. Работы № 5
	<b>Практическая работа № 6</b> Составление и оформление объяснительной записки	1	МУ к выполн. практ. работы № 6

	<b>Практическая работа № 7</b> Составление и оформление справки	1	МУ к выполн. практ. Работы № 7
	Виды информационно-справочных документов.	1	О.2 стр. 85-142
	<b>Практическая работа № 8</b> Составление и оформление докладной записки	1	МУ к выполн. практ. работы № 8
	<b>Практическая работа № 8</b> Составление и оформление докладной записки	1	МУ к выполн. практ. работы № 8 Подготовить докладную записку
	<b>Практическая работа № 9</b> Основные виды управленческих документов. Тестирование	1	МУ к выполн. практ. работы № 9 Тест
	<b>Практическая работа № 9</b> Основные виды управленческих документов. Тестирование	1	МУ к выполн. практ. работы № 9 Тест
<b>Тема 2.3. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание</b>	<b>8/31</b>	
	Понятие и принципы организации документооборота.	1	О.1 стр. 68-72
	<b>Практическая работа № 10</b> Документооборот и его характеристики. Тестирование	1	МУ к выполн. практ. работы № 10 Тест
	Понятие и принципы организации документооборота.	1	О.1 стр.73-81

	<b>Практическая работа № 11</b> Составление маршрута движения документов	1	МУ к выполн. практ. работы № 11
	Порядок ведения документации.	1	О.1 стр. 45-58
	Порядок ведения документации.	1	О.1 стр. 59-66
	<b>Практическая работа № 12</b> Технология работы с документами. Тестирование	1	МУ к выполн. практ. работы № 12 Тест
	Документы по трудовым отношениям.	1	О.2 стр. 38-45
	Документы по трудовым отношениям.	1	О.2 стр. 38-45
	<b>Практическая работа № 13</b> Составление и оформление резюме	1	МУ к выполн. практ. работы № 13
	<b>Практическая работа № 13</b> Составление и оформление резюме	1	МУ к выполн. практ. работы № 13
	<b>Практическая работа № 14</b> Составление и оформление автобиографии	1	МУ к выполн. практ. работы № 14
	<b>Практическая работа № 14</b> Составление и оформление автобиографии	1	МУ к выполн. практ. работы № 14
	<b>Практическая работа № 15</b> Составление и оформление характеристики	1	МУ к выполн. практ. работы № 15
	<b>Практическая работа № 15</b> Составление и оформление характеристики	1	МУ к выполн. практ. работы № 15



	<b>Практическая работа № 16</b> Порядок ведения трудовой книжки	1	МУ к выполн. практ. работы № 16
	<b>Практическая работа № 16</b> Порядок ведения трудовой книжки	1	МУ к выполн. практ. работы № 16
	<b>Практическая работа № 17</b> Порядок заполнения личной карточки работника	1	МУ к выполн. практ. работы № 17
	<b>Практическая работа № 17</b> Оформление командировочного листа	1	МУ к выполн. практ. работы № 17
	<b>Практическая работа № 18</b> Представление о поощрении работника	1	МУ к выполн. практ. работы № 18
	<b>Практическая работа № 18</b> Распорядительные документы. Решение кейсов	1	МУ к выполн. практ. работы № 18
	<b>Практическая работа № 19</b> Распорядительные документы. Решение кейсов	1	МУ к выполн. практ. работы № 19
	<b>Практическая работа № 19</b> Заполнение бланков документов	1	МУ к выполн. практ. работы № 19
	<b>Практическая работа № 20</b> Заполнение бланков документов	1	МУ к выполн. практ. работы № 20
	<b>Практическая работа № 20</b> Составление и оформление личного дела	1	МУ к выполн. практ. работы № 20
	<b>Практическая работа № 21</b> Составление и оформление личного дела	1	МУ к выполн. практ. работы № 21

	<b>Практическая работа № 21</b> Проверка правильности оформления дел для сдачи в архив	1	МУ к выполн. практ. работы № 21
	<b>Практическая работа № 22</b> Номенклатура дел	1	МУ к выполн. практ. работы № 22
	<b>Практическая работа № 22</b> Номенклатура дел	1	МУ к выполн. практ. работы № 22
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	1	О.2 стр. 25-34
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	1	О.2 стр. 25-34
	<b>Практическая работа № 23</b> Служебные письма. Особенности их написания	1	МУ к выполн. практ. работы № 23
	<b>Практическая работа № 23</b> Служебные письма. Особенности их написания	1	МУ к выполн. практ. работы № 23
	<b>Практическая работа № 24</b> Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	1	МУ к выполн. практ. работы № 24
	<b>Практическая работа № 24</b> Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	1	МУ к выполн. практ. работы № 24
	<b>Практическая работа № 25</b> Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	1	МУ к выполн. практ. работы № 25
	<b>Практическая работа № 25</b> Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	1	МУ к выполн. практ. работы № 25
	<b>Практическая работа № 26</b> Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	1	МУ к выполн. практ. работы № 26

	<b>Практическая работа № 26</b> Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	1	МУ к выполн. практ. работы № 26
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>8</b>	
	Работа с нормативной и технологической документацией, справочной литературой (по заданию преподавателя)	<b>8</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Консультация</b>	2	
	<b>Экзамен</b>	6	
	<b>Всего:</b>	<b>74</b>	
<b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			
<b>МДК.01.03. Этика деловых отношений</b>			<b>18/36</b>
<b>Тема 3.1</b> <b>Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>9/8</b>
	Понятие: этика и мораль. Общие сведения об этической культуре.	О.4. с. 9-12	1
	Категории этики. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	О.4. с.13-16	1
	<b>Практическая работа 1.</b> Деловой этикет в профессиональной деятельности.	О.4. с. 17-23	1
			1
	Шесть основных правил делового этикета.	О.4. с. 17-18	1
	«Роль этикета в моей будущей профессии»	Подготовить сообщения.	1
	Просмотр фрагмента фильма» Служебный роман».	Обсуждение высказываний.	1
	Внешний облик человека.	О.4. с.23-16	1
	Культура телефонного общения.	О.4. с. 26-30	1
	<b>Практическая работа 2.</b> «Культура телефонного общения»	О.4. с. 23-30	1
			1

	Деловая беседа. Формы вопросов.	О.4. с. 30-35	1
	Особенности национальной этики.	О.4. с. 52-55	1
	<b>Практическая работа 3.</b> Деловой протокол. Поведение за столом.	Доклад.	1
			1
	<b>Практическая работа 4.</b> Тема доклада: «Как правильно рассаживать гостей за столом», «Виды деловых приемов», Организация и проведение деловых приемов»	Доклад.	1
1			
<b>Тема 3.2</b> <b>Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>9/30</b>
	Психологические стороны делового общения.	О.4. с. 62-65	1
	Классификация видов общения.	О.4. с. 65-69	1
	<b>Практическая работа 5.</b> «Перцептивная сторона общения»	Сообщение	1
			1
	<b>Практическая работа 6.</b> «Интерактивная сторона общения»	Сообщение	1
			1
	Речевая культура делового человека. Нормы литературного языка.	Изучение материалов лекции. Вопросы	1
	Устная и письменная речь. Стилиевые нормы письменной и устной речи (нормы произношения и ударения).		1
	<b>Практическая работа 7.</b> Устное деловое общение	Изучение материалов лекции. Подготовить презентацию.	1
			1
	<b>Практическое занятие 8.</b> Деловая беседа. Переговоры.		1
			1
	<b>Практическая работа 9.</b> Презентация.	Изучение материалов лекции. О.4. с. 26-30	1
			1
<b>Практическая работа 10.</b> Разговор по телефону.	1		
	1		
<b>Практическая работа 11.</b> Письменная деловая речь.		1	
		1	

	Классификация деловых писем.	Подготовка образцов деловой	1
	Языковой стандарт деловых писем.	Подготовить сообщения.	1
	Другие жанры деловой документации (контракт, отчет и пр.).		1
	Речевой этикет в деловом общении.	Изучение материалов лекции.	1
	Этикетные формулы знакомства, представления, прощания.		1
	<b>Практическая работа 12.</b> Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	Выполнение упражнений.	1
			1
	<b>Практическая работа 13.</b> Этикет делового письма. Национальные особенности делового общения. Презентации.	Защита презентаций.	1
			1
	<b>Практическая работа 14.</b> Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	Деловая игра	1
			1
	<b>Практическая работа 15.</b> Индивидуальные стороны делового общения. Темперамент. Характер и воля. Работа с тестами.	О.4. с. 108-116 О.4.с.145-155.	1
			1
	<b>Практическое занятие 16.</b> Конфликты в деловом общении. Типология.	О.4. с.130-135	1
1			
<b>Практическая работа 17.</b> Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Тесты.	1		
	1		
	<b>Практическая работа 18.</b> Стратегия поведения в конфликтной ситуации	Завершение работы	1
			1
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Консультация</b>	2	
	<b>Экзамен</b>	6	
<b>Всего:</b>		<b>62</b>	
<b>МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		<b>12/24</b>	
<b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	
	1. Роль гостиничного бизнеса в современной экономике.	1	конспект

	Классификация гостиничных предприятий	1	
	2. Ценообразование: расчет цены услуг. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	1	конспект
		1	
	3. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	1	конспект
		1	
	4. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	1	конспект
		1	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>20</b>	
	1. Классификация гостиничных предприятий	1	Конспект
		1	
	2. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	1	Инструкционная карта
		1	
	3. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	1	Инструкционная карта
		1	
	4. Решение ситуационных задач	1	Завершение Работы
		1	
	5. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	1	Инструкционная карта
		1	
	6. Решение ситуационных задач.	1	Завершение Работы
		1	
	7. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	1	Инструкционная карта
		1	
	8. Отработка навыков по составлению анкет	1	Завершение Работы
		1	
<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	
	1. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	1	Инструкционная карта
		1	

	2. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	1	Завершение работы
		1	
	3. Деловое общение. Этика и этикет.	1	Подготовка сообщения
		1	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	<b>4</b>	
	4. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание.	1	Завершение работы
		1	
	5. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	1	Инструкционная карта
		1	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Консультация</b>	<b>2</b>	
	<b>Экзамен</b>	<b>6</b>	
<b>Учебная практика</b>			
<b>Виды работ:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Организация рабочего места;</li> <li>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;</li> <li>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;</li> <li>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;</li> <li>Разработка плана целей деятельности служб;</li> <li>Осуществление делопроизводства и документооборота;</li> <li>Составление деловых документов;</li> <li>Составление организационных и распорядительных документов;</li> <li>Создание отчетов;</li> <li>Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами;</li> <li>Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</li> <li>Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.</li> <li>Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</li> <li>Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и</li> </ul>		72	

<p>гостеприимства во время расчетов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</li> <li>• Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</li> <li>• Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</li> <li>• Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</li> </ul>		
<b>Производственная практика</b>		
<p><b>Виды работ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>• Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;</li> <li>• Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;</li> <li>• Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;</li> <li>• Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</li> <li>• Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;</li> <li>• Внесение изменений в заказ;</li> <li>• Составление и обработка документации;</li> <li>• Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;</li> <li>• Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</li> <li>• Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</li> <li>• Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;</li> <li>• Владение профессиональной этикой;</li> <li>• Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;</li> <li>• Составление отчетности;</li> <li>• Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</li> </ul>	72	
<b>Всего:</b>		422



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

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

**Кабинеты:**

- «Информационных технологий в профессиональной деятельности»;
- «Менеджмента и управления персоналом»;
- «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»;
- «Экономики и бухгалтерского учета.

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

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.

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

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, 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. Алексеева, Т. В. Документационное обеспечение управления : учебник / Т. В. Алексеева, О. А. Страхов. – Москва : Университет «Синергия», 2020. – 132 с. – ISBN 978-5-4257-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/101344>
3. Полевая М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе: учеб. для студ. Учреждения сред. проф. образования / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 224 с.
4. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения : учебник для студ учреждений средн. проф. образования / Г. М.Шеламова. – 18-е изд., стер. М. : Издательский центр «Академия», 2020. –192 с. ISBN 978-5-4468 -8442-1.

##### **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. Рогов, Е..И. Психология общения. Практикум + Приложение: тесты: учебник /Е. И. Рогов. – Москва: КНОРУС, 2022 - 260 с. - (Среднее профессиональное образование) образование).

5. Рыжиков С.Н. Психология общения. Практикум + Приложение: тесты: учебное пособие /С.Н.Рыжиков, Ю.М.Демидова. - Москва: КНОРУС, 2022 - 320 с. - (Среднее профессиональное образование) образование).

6. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

7. Шеламова Г. М. Психология общения : учебник для студ учреждений средн., проф. образования / Г. М. Шеламова. — М. : Издательский центр «Академия», 2020. — 128 с. ISBN 978-5-4468 -5810 -1

#### ***Интернет- источники:***

1. Психология делового общения [Сайт] [http://www.salestraining.ru/cor\\_com5.html](http://www.salestraining.ru/cor_com5.html).
2. Психология делового общения – наука о секретах успеха в общении [Сайт]: <http://sam-sebe-psycholog.ru>

#### 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. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять 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 коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть 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 подчиненных Владеть 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	