

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Ивангородский гуманитарно-технический институт (филиал)
федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»
(ИФ ГУАП)

Центр среднего профессионального образования



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИФ ГУАП

М.В. Чибинёв
«27» июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий
туризма и гостеприимства»

для специальности среднего профессионального образования

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

<u>Объем профессионального модуля, часов</u>	546
Учебные занятия, часов	276
в т.ч. лабораторно-практические занятия, часов	174
в т.ч. курсовой проект, часов	-
Самостоятельная учебная работа, часов	9
Практика, часов	252
в т.ч. учебная практика, часов	180
в т.ч. производственная практика, часов	72

Ивангород, 2024

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
ФГОС по специальности среднего профессионального образования

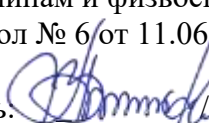
43.02.16

код

Туризм и гостеприимство,

наименование специальности (ей)

а также на основе примерной основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования, утвержденной протоколом ФУМО по УГПС 43.00.00 Сервис и туризм № 01 от 19.12.2022, зарегистрированной в государственном реестре примерных образовательных программ (приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-162 от 07.04.2023), с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.

<p>РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА Цикловой комиссией по общеобразовательным дисциплинам, общим гуманитарным социально- экономическим дисциплинам, математическим, естественнонаучным дисциплинам и физвоспитания Протокол № 6 от 11.06.2024 г.</p> <p>Председатель:  Ламерт О.В.</p>	<p>РЕКОМЕНДОВАНА Методическим советом Центра СПО ИФ ГУАП Протокол № 6 от 17.06.2024 г.</p>
--	---

Разработчики:

Иванова Н.А., к.э.н., доцент, зав.кафедрой 1 ИФ ГУАП.
(ФИО)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
«ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»**

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля является составной частью программно-методического сопровождения образовательной программы (ОП) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида деятельности (ВД) **Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства** и соответствующих общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК).

Перечень 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 9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Перечень профессиональных компетенций:

ПК 1.1 Организация и контроль текущей деятельности 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.

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими общими и 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.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение программы профессионального

модуля

Всего часов – 546, в том числе:

учебные занятия, часов – 276;

самостоятельной работы обучающегося, часов – 0;

учебной и производственной практики, часов – 252.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.						
			Обучение по МДК					Практики	
			Теоретическое обучение	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Консультации, промежуточная аттестации	Учебная	Производственная
<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	117	48	60	-	-	9	-	-
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09.	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	54	12	24	-	9	9	-	-
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09.	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	54	18	36	-	-	-	-	-
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09.	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	60	24	36	-	-	-	-	-
ПК 1.1., ПК 1.3, ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09.	Учебная практика	180	-	-	-	-	-	180	-
ПК 1.1., ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09.	Производственная практика	72	-	-	-	-	-	-	72
ПК 1.1., ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09.	Экзамен по профессиональному модулю	9	-	-	-	-	9	-	-
	Всего:	546	102	156	-	9	27	180	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		117/60
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	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	2
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	44
	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	4
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	4
	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	6
	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	6
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	4
	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	6

	управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	6
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	4
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	4
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	60
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	10
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	10
	Составление графиков выхода на работу.	10
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	10
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	10
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	10
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.		90
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.		18
Консультация		2
Промежуточная аттестация в форме экзамена в 5 семестре		7

Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		36/24
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	4
	Документ и его функции.	
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	
	Самостоятельная работа	3
	Практические навыки оформления деловых документов: создание оптимальной деловой корреспонденции	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	4
	Организационные документы.	
	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)	
	Самостоятельная работа	3
	Анализ и оформление основных видов управленческих документов	
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	4
	Понятие и принципы организации документооборота.	
	Порядок ведения документации.	
	Документы по трудовым отношениям.	
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	
	Самостоятельная работа	3
		Организация эффективной работы с документами: принципы и практические методы
Производственная практика раздела 2		
Виды работ		18
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.		
Консультация		2
Промежуточная аттестация в форме экзамена в 5 семестре		7
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		54/36
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	8
	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	
	В том числе практических и лабораторных занятий	18
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	10
	Деловое общение. Этика и этикет.	
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение 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	18
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	
Учебная практика раздела 3 Виды работ Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг.		90

Производственная практика раздела 3		
Виды работ Владение профессиональной этикой. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		18
Промежуточная аттестация в форме зачета в 4 семестре		-
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		60/36
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	12
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	
	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	18
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	
	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	12
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	
	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	18
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	
Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.		
Производственная практика раздела 4		
Виды работ Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.		18
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 5 семестре		-
Всего		546

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому оснащению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов и лабораторий: Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности», ауд. 212; «Менеджмента и управления персоналом», ауд. 309; «Основ маркетинга», ауд. 208; «Правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности», ауд. 204; «Экономики и бухгалтерского учета», ауд. 308.

Кабинет «Информационных технологий в профессиональной деятельности»

Основное оборудование ауд. № 212:

стол преподавателя – 1 шт.

столы ученические – 18 шт.

стулья – 37 шт.

доска маркерная – 1 шт.

флипчарт – 1 шт.

интерактивная доска 4К – 1 шт.

Веб камера Logitech BCC950 ConferenceCam – 1 шт.

Пульт ДУ 960-000867 - 1шт.

ИБП Ippon Smart Winner 2000VA 1- шт

Компьютер Intel Compute BOXSTK1AW32SC – 1 шт

МФУ Sharp AR-5618 -1 шт

Планшет графический WACOM ONE M - 1шт

Принтер лазерный Kyocera FS-6970DN (1102J53EU0) - 1шт

Програмно аппаратный комплекс ASCOD GARANT - 1шт

Сервер ASCOD-Garant с комплектом рельсов для монтажа - 1шт

Роутер Mikro Tik RB2011UiAS-RM - 1шт

Коммутатор 16 port - 1 шт

Коммутатор 24 port - 1 шт

Клавиатура 15 - шт

Мышь 15 - шт

ПЭВМ– Core i3 8 ОЗУ 8GB, VGA 2GB – 12 шт

ПЭВМ– Core i5 16 ОЗУ 8GB, VGA 3060 16GB – 2 шт

Монитор – 12 шт

Монитор MSI 24” – 4 шт

Удлинитель HDMI GH-ERHD032 30m 1шт

Роутер wifi TP-LINK - 1 шт

Пульт для презентаций logitech - 1шт
Ноутбук 250 G4 - 1шт
Экран проекторный ELITE Screens - 1шт
Проектор BENQ MW526E DLP - 1шт
VR шлем PICO 4 128 GB Ultra – 2шт
Системный блок AM5 ryzen 7700/ 32 DDR5/ 4060 8 gb 2 шт
Монитор MSI 24 ”- 4 шт

ПО

Microsoft Office Professional Plus 2010/13/16/19
Microsoft Windows 7/8/10 Professional
Microsoft Visio
Windows Server 2012 + CAL Academic
Windows Server 2016 core + CAL Academic
WinRmtDsktpSrvcsCAL DvcCAL
Siemens LOGO! Soft Comfort v7 Договор: №761-7 от 30.12.2014
Microsoft SQL Server
CS6 Design and Web Premium 6 AcademicEdition License-
AcademicEdition Networked Volume Licenses RAD Studio XE7 Professional-
Консультант Плюс Договор об информационной поддержке от 25.10.2019
Abby Fine Reader11
Visual Studio Community 2012
Oracle VirtualBox GNU General Public License, version 2
LTspice IV
Tiny CAD
7-Zip
Scilab
OpenOffice
libreOffice
MASM32
Blender
Acrobat Reader DC
CrypTool 2
Ultimaker Cure
Visual Studio Code
MySQL Community Server, MySQL Workbench

Arduino IDE

Micro-Cap 10/11/12

Firefox

Instant Reality

Unity Education Grant License

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом»

Основное оборудование ауд. № 309:

стол преподавателя – 1 шт.

столы ученические – 21 шт.

стулья – 30 шт.

меловая доска -1 шт.

Проектор BENQ MW550 – 1 шт.

Экран для проектора Cactus Wallscreen CS-PSW-183x244 4:3 – 1 шт.

Ноутбук Acer Aspire – 1 шт.

ПО

Gnu/Linux (Ubuntu)

OpenOffice

LibreOffice

Firefox

Acrobat Reader DC

Консультант Плюс Договор об информационной поддержке от 25.10.2019

7-Zip

Кабинет «Основ маркетинга»

Основное оборудование ауд. 208

стол преподавателя – 1 шт.

столы ученические – 19 шт.

стулья – 25 шт.

проектор – 1 шт.

доска маркерная – 1 шт.

Монитор Philips 223v/ Монитор ASUS VP228DE – 13 шт

ПЭВМ Universal D1\D2 – Core i3 8 ОЗУ 8GB, VGA 2GB – 13 шт

Клавиатура + мышь Мышь Logitech 8 – 13 шт

Лазерный ЧПУ станок GKTools GK-LM4545Pro

Антистатический сборочный стол с заземлением

Антистатический сборочный стол с заземлением

Проектор Benq MW550
Ноутбук Acer Aspire 3
Удлинитель HDMI сигнала ORIENT VE045
Экран для проектора Cactus Wallscreen CS-PSW-187x332
Потолочное крепление Kromax PROJECTOR-300
Кабель HDMI Buro HDMI 1.4
Коммутатор 16 port - 1 шт

ПО

1С:ERP Управление предприятием

MS OFFICE 2010

MS WINDOWS SERVER + RDP client

Gnu/Linux (Ubuntu)

OpenOffice

LibreOffice

Firefox

Acrobat Reader DC

Консультант Плюс Договор об информационной поддержке от 25.10.2019

Thinstation

7-Zip

Кабинет «Правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»

Основное оборудование ауд. № 204:

стол преподавателя – 1 шт.

столы ученические – 18 шт.

стулья – 36 шт.

проектор – 1 шт.

доска меловая – 1 шт.

Проектор BENQ MW529; Экран для проектора настенный; Конвертер HDMI;
Кронштейн потолочный Nexport;

Ноутбук.

ПО

Gnu/Linux (Ubuntu)

OpenOffice

LibreOffice

Firefox

Acrobat Reader DC

Консультант Плюс Договор об информационной поддержке от 25.10.2019

7-Zip

Кабинет «Экономики и бухгалтерского учета»

Основное оборудование ауд. 308

стол преподавателя – 1 шт.

столы ученические – 24 шт.

стулья – 36 шт.

тематические стенды – 3 шт.

ПАК ASCOD ThinClient EPIA – 24 шт (тонкие клиенты)

Монитор Philips 193V5LSB2 1366*768.5sm.LED – 24 шт

Фильтр сетевой MOST LRG-U(UPS)

Сетевой фильтр IPPON BK-212 1.8m

Коммутатор D-Link DGS 24 port

Коммутатор tp link 5 port

Комплект (клав.+мышь) ОКЛИК - 24 шт

Ноутбук

Проектор Benq MW550

Ноутбук Acer Aspire 3

Удлинитель HDMI сигнала ORIENT VE045

Экран для проектора Cactus Wallscreen CS-PSW-187x332

Потолочное крепление Kromax PROJECTOR-300

Кабель HDMI Buro HDMI 1.4

ПО

1С:ERP Управление предприятием

MS OFFICE 2010

MS WINDOWS SERVER + RDP client

Gnu/Linux (Ubuntu)

OpenOffice

LibreOffice

Firefox

Acrobat Reader DC

Консультант Плюс Договор об информационной поддержке от 25.10.2019

Thinstation

7-Zip

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1. Основные источники

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 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, 2023. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [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, 2023. – 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, 2024. – 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, 2024. – 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, 2024. – 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, 2024. – 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, 2023. – 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, 2024. – 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. 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, 2023. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

12. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

13. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

14. 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, 2024. – 384 с.

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

15. 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, 2024. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

16. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>

17. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>

18. 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, 2024. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

19. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

20. 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, 2024. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

21. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

22. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

23. 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, 2024. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>

24. 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, 2024. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

4.2.2. 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 «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
---	------------------------	----------------------

<p>ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>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</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>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</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p>	

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	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 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	