

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»**

Объем образовательной нагрузки по профессиональному модулю, часов	474
в форме практической подготовки	344
из них:	
на освоение МДК, часов	276
в т.ч. курсовой проект, часов	-
Самостоятельная работа, часов	-
Практика, часов	180
в т.ч. учебная практика, часов	108
в т.ч. производственная практика, часов	72
Промежуточная аттестация	18

Ивангород, 2024

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования

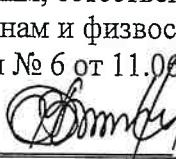
43.02.16

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 № 10 от 03.10.2023, зарегистрированной в государственном реестре примерных образовательных программ (приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-424 от 17.10.2023), с учетом направленности на удовлетворение потребностей регионального рынка труда и работодателей.


<p><b>РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА</b> 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><b>РЕКОМЕНДОВАНА</b> 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)

**СОГЛАСОВАНО**

Представитель работодателя  
Генеральный директор ООО «Гостиница  
«Витязь»

  
(подпись) Д.В. Гронский

М.П.

## 1. Паспорт программы профессионального модуля

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

#### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимства в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

Использование рабочей программы профессионального модуля в дополнительном профессиональном образовании не предусмотрено.

#### 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. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего – 474 часов, в том числе:

в форме практической подготовки 344 часов;

Из них:

на освоение МДК 276 часов, в том числе:

самостоятельную работу обучающегося      -      часов;

практики, в том числе учебной 108 часа;

производственной 72 часа.

промежуточной аттестации - 18 часов.

## 2. Результаты освоения профессионального модуля

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимся видом профессиональной деятельности организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование общих компетенций
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. Тематический план профессионального модуля

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

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час. (макс. учебная нагрузка и практики)	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практики			
				Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося					
				Всего	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	В т.ч. курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	В т.ч. курсовая работа (проект), часов	Учебная	Производственная (по профилю специальности), часов	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ПК 1.1.	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	135	64	126	78	-	-	-	-	-	-
ПК 1.2.	Раздел 2. Изучение основ делопроизводства	36	24	36	24	-	-	-	-	-	-
ПК 1.3.	Раздел 3. Соблюдение норм этики делового общения	54	36	54	36	-	-	-	-	-	-
ПК 1.4.	Раздел 4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	60	40	60	36	-	-	-	-	-	-
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4.	Учебная практика	108								108	
ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4.	Производственная практика	72									72
	<b>Всего:</b>	<b>465</b>	<b>164</b>	<b>276</b>	<b>174</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>108</b>	<b>72</b>	



### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Объем в часах	Уровень освоения
<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>135</b>	
<b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	4
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	2	
	Характеристика служб предприятий туризма	2	
	Характеристика служб предприятий услуг гостеприимства	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	2. Изучение служб предприятий туризма	2	
	3. Изучение служб услуг гостеприимства	2	
<b>Тема 1.2. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	
	Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	1. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма	2	
	2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий гостеприимства.	2	
	3. Составление графиков выхода на работу.	2	
<b>Тема 1.3. Службы предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	
	Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	2	
	Каналы продаж гостиничного продукта	2	
	Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>	
1. Изучение персонала служб предприятий туризма	2		

	2. Изучение персонала служб предприятий услуг гостеприимства	2	
	3. Каналы продаж гостиничного продукта	2	
	4. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	
<b>Тема 1.4. Сотрудник и служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	
	Подбор сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу	2	
	Лабораторные работ <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	1.Подбор персонала.	2	
	2.Технология хедхантинг.	2	
<b>Тема 1.5. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	
	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.	2	
	Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	1. Составление графиков выхода на работу.	2	
	2. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	2	
<b>Тема 1.6. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	
	Понятия: персонал, управление персоналом.	2	
	Цели, функции и принципы управления персоналом.	2	
	Лабораторные работ <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	1. Стратегическое планирование	2	
	2. Конкретные области управления.	2	
3. Оценка эффективности работы служб.	2		
<b>Тема 1.7. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	4
	Категории персонала служб предприятий туризма	2	
	Категории персонала служб предприятий гостеприимства	2	
	Основные требования к персоналу.	2	
	Лабораторные работ <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	1. Основные квалификационные требования к персоналу в индустрии гостеприимства.	2	
	2. Основные квалификационные требования к персоналу в индустрии туризма.	2	
3. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении	2		

<b>Тема 1.8.</b> <b>Корпоративная культура.</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	
	Корпоративная культура: понятие, сущность.	2	
	Корпоративная культура: цель, задачи, функции.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
	1.Адхократия и бюрократия. 2. Клан	2 2	
Промежуточная аттестация в форме контрольной работы			
<b>Итого за 4 семестр</b>		<b>90</b>	
<b>Тема 1.9.</b> <b>Функции и управления. Особенности общих и специальных функций</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	5
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Общие и специальные функции.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
	1.Конкретные функции управления. 2.Функции координации или коммуникации.	2 2	
<b>Тема 1.10.</b> <b>Планирование.</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	
	Разработка плана. Цель деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Разработка плана.	2	
<b>Тема 1.11.</b> <b>Организация труда.</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Нормирования труда.	2	
<b>Тема 1.12.</b> <b>Организационные структуры управления.</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
	1. Принципы построения организационных структур гостиничного предприятия.	2	
	2. Принципы построения организационных структур предприятия туризма.	2	
<b>Тема 1.13.</b> <b>Структурные подразделения, звенья и ступени управления</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	
	Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязь служб.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Структурные подразделения, звенья и ступени управления	2	



<b>я.</b>			
<b>Тема 1.14. Виды и функции уровней управления.</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	
	Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Профессиональные стандарты работников гостиничного предприятия и туристических предприятий.	2	
<b>Тема 1.15. Структура служб.</b>	<b>Содержание</b>		
	<i>(не предусмотрены)</i>		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.	2	
<b>Тема 1.16. Виды организационных структур управления.</b>	<b>Содержание</b>		
	<i>(не предусмотрены)</i>		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	1. Изучение типовой организационной структуры предприятий туризма и гостеприимства.	2	
<b>Тема 1.17. Мотивация труда.</b>	<b>Содержание</b>		
	<i>(не предусмотрены)</i>		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс.	2	
<b>Тема 1.18. Лояльность персонала</b>	<b>Содержание</b>		5
	<i>(не предусмотрены)</i>		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива.	2	
<b>5 семестр</b>		<b>72</b>	
Консультации			
Промежуточная аттестация в форме экзамена		<b>9</b>	
<b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			
<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства</b>		<b>36</b>	
<b>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	
	1. Документ и его функции.		
	2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	2	
	3. Требования к составлению и оформлению деловых документов.	2	
	4. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>	

	1.Обработка документов. 2.Регистрация документов. 3. Контроль исполнения документов. 4. Организация хранения документов.	2 2 2 2	
<b>Тема 2.2. Основные виды управленч еских документо в</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	
	Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>	
	1. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	4	
	2. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	4	
<b>Тема 2.3. Организац ия работы с документа ми</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	
	Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Деловая речь и ее грамматические особенности.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>	
	1. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	2	
	2. Составление приказов, личных дел, списка работников. 3. Употребление прописных и строчных букв. 4. Оформление дат и чисел в документах.	2 2 2	
	Промежуточная аттестация в форме зачета	-	
<b>Раздел 3. Соблюдение норм этики делового общения</b>			
<b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения 54</b>			
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.	2 2	
	2. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>	
	1. Изучение понятий: этика и мораль	2	
	2. Изучение категорий этики	2	
	3. Основа эффективного общения	2	
4. Изучение понятий норм морали	2		
<b>Тема 3.2. Деловой этикет в професси онально</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	
	Роль и место делового этикета в профессиональной деятельности.	2	
	Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
	Роль и место делового этикета в профессиональной деятельности	2	

й деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>	
	1. Роль и место делового этикета в профессиональной деятельности.	2	
	2. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	
	3. Роль и место делового этикета в профессиональной деятельности	2	
	4. Психологические стороны делового общения	2	
Тема 3.3. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами и/гостями на английском языке	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	
	1. Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал	2	
	2. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	
	3. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2	
	4. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>20</b>	
	1. Деловое общение.	2	
	2. Этика и этикет	2	
	3. Службы предприятий туризма и гостеприимства	2	
	4. Структура	2	
	5. Персонал	2	
	6. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание	2	
	7. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	8. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	9. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	
10. Чтение и перевод текста	2		
<b>Промежуточная аттестация в форме зачета</b>		-	
Раздел 4. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства			
<b>МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		<b>60</b>	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	
	Ценообразование: расчет цены услуг.	2	
	Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)	2	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>	
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2	



	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	2
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2
	Изучение понятий фиксированная цена, гибкий тариф	2
	Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
Тема 4.2. Цена и тариф управление доходами	<b>Содержание</b>	<b>2</b>
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	
Тема 4.3. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	2
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий.	2
	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2
	Деловое общение. Этика и этикет.	2
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>	
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание.	2
	Введение и закрепление лексики	2
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	2
Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2	
Тема 4.4. Порядок и правила проведения расчетов с гостями гостиничного предприятия	<b>Содержание</b>	<b>2</b>
	Особенности организации обслуживания и предоставления услуг питания в средствах размещения	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>
	Особенности организации обслуживания и предоставления услуг питания в средствах размещения	
Тема 4.5. Нормативно-правовая база расчетов с проживающими.	<b>Содержание</b>	<b>2</b>
	Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>
	Изучение Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"	
Тема 4.6. Виды и методы оплаты за предоставленные гостиничные услуги	<b>Содержание</b>	<b>4</b>
	Особенности и характеристики гостиничных услуг и гостиничных продуктов	2
	Основные характеристики расчетов с проживающими	2
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>	
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>
	Особенности и характеристики гостиничных услуг и гостиничных продуктов	2
	Основные характеристики расчетов с проживающими	2
Тема 4.7.	<b>Содержание</b>	



<b>Основные характеристик и расчетов с проживающими</b>	Лекции <i>(не предусмотрены)</i>	
	Лабораторные работы <i>(не предусмотрены)</i>	
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>
	Анализ использования различных видов гостиничных продуктов	2
	Методы расчета стоимости основных гостиничных услуг	2
	Оформление счетов различных категорий гостей за проживание и дополнительные услуги.	2
	Технология освобождения номера, выписки и проводов гостей	2
<b>Учебная практика</b>		<b>108</b>
<b>Виды работ:</b> 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; Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов. Разработка плана целей деятельности служб. Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов. 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.		
<b>Производственная практика</b>		<b>72</b>
<b>Виды работ</b> 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. 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.		

Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. 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.		
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена по ПМ.01</b>	<b>9</b>	
<b>Всего</b>	<b>60</b>	

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет социально-экономических дисциплин, ауд. 308.	Кабинет практических занятий/кабинет для самоподготовки, ауд. 309
<p>Рабочее место преподавателя 1 Посадочных мест 52 Стенды 4 ПАК ASCOD ThinClient EPIA – 12 шт (тонкие клиенты) Монитор Philips 193V5LSB2 1366*768.5sm.LED – 12 шт Фильтр сетевой MOST LRG-U(UPS) Сетевой фильтр IPPON BK-212 1.8m Коммутатор D-Link DGS 24 port 5 240,00 Коммутатор tp link 5 port Комплект (клав.+мышь) OKLIK - 12 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</p>	<p>Рабочее место преподавателя 1 Посадочных мест 40 Доска учебная Стенды 5 Проектор EPSON EB -S82 Экран SCREEN MEDIA APOLLO T200x200 Ноутбук ПАК ASCOD ThinClient EPIA – 12 шт (тонкие клиенты) Монитор Philips 193V5LSB2 1366*768.5sm.LED – 12 шт Комплект (клав.+мышь) OKLIK - 12 шт Коммутатор  ПО Gnu/Linux (Ubuntu) OpenOffice LibreOffice Firefox Acrobat Reader DC Консультант Плюс Договор об информационной поддержке от 25.10.2019 Thinstation 7-Zip GNU LGPL</p>

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### 4.2.1. Основные печатные 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. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – 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, 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. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [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, 2021. – 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, 2021. – 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, 2021. – 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, 2021. – 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, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>

17. 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>.

18. 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>

19. 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>

20. 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>

21. 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>

22. 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>

23. 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>

24. 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)

25. 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>

26. 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>

27. 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>

28. 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>

#### **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 (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».

## 5. 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	<p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты</p> <p>Предоставлять счет клиентам</p> <p>Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>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>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>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</p>	
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>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</p>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>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</p>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	