

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГУГУ»)**

Рабочая программа профессионального модуля

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

специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

2024

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой) комиссией для
учебно-методического обеспечения
специальностей 43.02.10 Туризм и
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол
№ 1 от «11» сентября 2023 г.

Разработана на основе:

– Федерального государственного
образовательного стандарта
профессионального образования по
специальности 43.02.16 Туризм и
гостеприимство (ФГОС СПО) (утвержден
приказом Минпросвещения России от
12.12.2022 г. № 1100).

Разработчики: Полякова О.Р., к. пед. наук, доцент, руководитель ППСЗ по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство; Васильева О.В., Неренц Д.В. к. филолог.
наук, Леонова И.В. к. экон. наук, преподаватели Гуманитарного колледжа
РГГУ.

Рецензент: Киреева Ю.А., к. пед. наук, доцент, преподаватель Гуманитарного колледжа
РГГУ.

Содержание

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	19
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по направлениям подготовки, специальностям и рабочим профессиям СПО, входящим в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

Рабочая программа профессионального модуля может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.2. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы: программа профессиональный модуль ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства является обязательной частью Профессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.3. Результаты освоения профессионального модуля:

Результатом освоения программы профессионального модуля является

- овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства,
- общие компетенции:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; – определять этапы решения задачи; – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; – составлять план действия; – определять необходимые ресурсы; – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – реализовывать составленный план; – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – алгоритмы выполнения работ в профессиональной

		<p>и смежных областях;</p> <ul style="list-style-type: none"> – методы работы в профессиональной и смежных сферах; – структуру плана для решения задач; <p>порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>
ОК 02	<p>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять задачи для поиска информации; – определять необходимые источники информации; – планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; – выделять наиболее значимое в перечне информации; – оценивать практическую значимость результатов поиска; – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; – использовать современное программное обеспечение; – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – приемы структурирования информации; – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.
ОК 03	<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; – применять современную научную профессиональную терминологию; – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; – выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; – презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; – рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; – определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; – презентовать бизнес-идею; – определять источники финансирования.

		<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – содержание актуальной нормативно-правовой документации; – современная научная и профессиональная терминология; – возможные траектории профессионального развития и самообразования; – основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; – правила разработки бизнес-планов; – порядок выстраивания презентации; – кредитные банковские продукты.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; – основы проектной деятельности.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать нормы экологической безопасности; – определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; – организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; – основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; – пути обеспечения ресурсосбережения; – принципы бережливого производства; – основные направления изменения климатических условий региона.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные

	государственном и иностранном языках	<p>и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;</p> <ul style="list-style-type: none"> – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; – особенности произношения; <p>правила чтения текстов профессиональной направленности.</p>
--	--------------------------------------	--

- профессиональные компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<ul style="list-style-type: none"> – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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.
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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;
ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	

		<ul style="list-style-type: none">– 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.
--	--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Индекс и наименование междисциплинарного курса, практики	Учебная нагрузка обучающихся, ч.							
	Итого часов (включая самостоятельную работу), ч.	В форме практической подготовки, ч.	Работа во взаимодействии с преподавателем, ч.				Самостоятельная работа, ч.	Промежуточная аттестация, ч
			Всего	в т.ч.				
				Теоретические занятия	Лабораторные и практические занятия	Курсовая работа		
МДК. 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	72	34	68	34	34	-	2	2
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства	36	20	32	12	20	-	2	2
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	36	24	34	10	24	-	-	2
МДК. 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	72	38	64	26	38	-	6	2
УП 01.01 Учебная практика Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	72	72	72	-				
ПП.01.01 Производственная практика Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	36	36	36	-				
Всего	324	224	306	82	116	-	10	8
Промежуточная аттестация в форме: экзамена по модулю								

2.2. Тематический план профессионального модуля

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК), разделов и тем	Содержание учебного материала (основное и профессионально-ориентированное), лабораторные и практические занятия, прикладной модуль, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (при наличии)	Объем часов	Формируемые компетенции
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		324	ОК 01-ОК 05, ОК 09, ПК 1.1 – ПК 1.4
МДК. 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		72	
1 семестр		36	
Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	8	
	1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.	4	
	2. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Службы гостиничного предприятия и принципы их функционирования. Стандарты качества обслуживания. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.	4	
	Практические занятия (профессионально-ориентированное содержание) 1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства 2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства 3. Контрольная работа «Определения» 4. Подготовка презентаций на тему: «Самые необычные гостиницы мира»	12	
Тема 2. Организация управления персоналом в гостиничном предприятии	Содержание учебного материала	8	
	1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	4	
	2. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования,	4	

		профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства.	
		Практические занятия (профессионально-ориентированное содержание) Технологии подбора и подготовки профессионального гостиничного персонала. Корпоративная культура	6
Самостоятельная работа			2
Промежуточная аттестация (аттестация)			-
Всего за 1 семестр			36
2 семестр			36
		Содержание учебного материала	18
Тема 3. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	1.	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.	2
	2.	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.	2
	3.	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.	2
	4.	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда.	2
	5.	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.	4

	6.	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	7.	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2	
	8.	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	2	
	Практические занятия (профессионально-ориентированное содержание)		16	
	1. Мотивация и потребности 2. Коммуникативность и управленческое общение 3. Деловая игра: «Построение организационной структуры предприятия» 4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду 5. Разработка программы формирования лояльности персонала. 6. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб			
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)			2	
Всего за 2 семестр			36	
			Всего (МДК.01.01)	72
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства			36	ОК 01-ОК 05, ОК 09, ПК 1.1 – ПК 1.4
Тема 1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание учебного материала		2	
	Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.			
Тема 2. Основные виды управленческих документов	Содержание учебного материала		4	
	Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов			
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)		10	
	1. Составление и оформление организационных документов (устав, положение,			

	учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции). 2. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание).		
Тема 3. Организация работы с документами	Содержание учебного материала	6	
	Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и ее грамматические особенности		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание) 1. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. 2. Составление приказов, личных дел, списка работников.	10	
Самостоятельная работа		2	
Промежуточная аттестация (аттестация)		2	
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		36	ОК 01-ОК 05, ОК 09, ПК 1.1 – ПК 1.4
Тема 1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	4	
	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.		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание) Отработка полученных теоретических знаний на практике.	4	
Тема 2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями	Содержание учебного материала	6	
	Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Особенности межкультурной коммуникации с гостями. Правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры). Способы преодоления барьеров эффективной коммуникации.		
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание) Общение с клиентами. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Составление алгоритма работы с гостем лично и по телефону. Практика ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. Общение с коллегами на профессиональные темы.	20	
Промежуточная аттестация (аттестация)		2	
		36	
Всего (МДК.01.03)		36	

МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		72	ОК 01-ОК 05, ОК 09, ПК 1.1 – ПК 1.4
1 семестр		20	
Тема 1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание учебного материала		16
	1.	Теоретические основы ценообразования в индустрии туризма и гостеприимства. Роль цены.	
	2.	Система цен, их классификация и характеристика, функции цены.	
	3.	Этапы формирования цены в индустрии туризма и гостеприимства.	
	4.	Затраты и их роль в формировании цены. Оценка и анализ эластичности спроса.	
	5.	Ценовая политика в туризме, стратегии ценообразования.	
	6.	Методы ценообразования в индустрии туризма и гостеприимства.	
	7.	Значение и цели ценового регулирования в индустрии туризма и гостеприимства.	
	8.	Государственное регулирование цен в индустрии туризма и гостеприимства.	
	9.	Международные аспекты ценообразования.	
	Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)		20
	1. Теоретические основы ценообразования в индустрии туризма и гостеприимства. Роль цены.		
	2. Система цен, их классификация и характеристика, функции цены.		
	3. Этапы формирования цены в индустрии туризма и гостеприимства.		
	4. Затраты и их роль в формировании цены. Оценка и анализ эластичности спроса.		
	5. Ценовая политика в туризме, стратегии ценообразования.		
	6. Методы ценообразования в индустрии туризма и гостеприимства.		
	7. Значение и цели ценового регулирования в индустрии туризма и гостеприимства.		
	Государственное регулирование цен в индустрии туризма и гостеприимства		
	8. Международные аспекты ценообразования.		
	9. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		
	10. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		
Промежуточная аттестация (аттестация)			
Всего за 1 семестр			36
2 семестр			36
Тема 2. Осуществление расчетов	Содержание учебного материала		10
	1.	Сбытовая стратегия туристского предприятия. Понятие обслуживания клиентов.	

клиентов за предоставленные услуги		Основные стандарты обслуживания клиентов. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	
	2.	Технология обслуживания клиентов турфирмы.	
	3.	Договорные отношения туроператора с поставщиками услуг.	
	4.	Организация расчетов с клиентами.	
	5.	Оформление турпакета. Турдокументы.	
		Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)	18
		1. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. 2. Место встречи продавца и покупателя. 3. Метод электронных продаж. 4. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом. 5. Квалификационные требования к специалистам туристского бизнеса. 6. Бронирование услуг, их подтверждение, учет специальных требований клиентов. 7. Основные турдокументы, выдаваемые туристу при продаже тура. 8. Порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта. 9. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта.	
		Самостоятельная работа при изучении МДК.01.04. Работа с конспектами, учебной и специальной литературой. Самостоятельное изучение законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность органов государственной власти и органов местного самоуправления по вопросам туристской деятельности в Российской Федерации. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: 1. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом. 2. Квалификационные требования к специалистам туристского бизнеса. 3. Бронирование услуг, их подтверждение, учет специальных требований клиентов. 4. Основные турдокументы, выдаваемые туристу при продаже тура. 5. Порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта. 6. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта.	6
		Промежуточная аттестация (аттестация)	2
		Всего за 2 семестр	36
		Всего (МДК.01.04)	72

<p>УП 01.01 Учебная практика Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация рабочего места; 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; 4. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; 5. Разработка плана целей деятельности служб; 6. Осуществление делопроизводства и документооборота; 7. Составление деловых документов; 8. Составление организационных и распорядительных документов; 9. Создание отчетов; 10. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; 11. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; 12. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; 13. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; 14. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; 15. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет. 	72	ОК 01-ОК 05, ОК 09, ПК 1.1 – ПК 1.4
<p>П.П 01.01 Производственная практика Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; 4. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; 5. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; 6. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; 7. Внесение изменений в заказ; 8. Составление и обработка документации; 9. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; 10. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; 11. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; 	36	ОК 01-ОК 05, ОК 09, ПК 1.1 – ПК 1.4

12. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами;		
13. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;		
14. Владение профессиональной этикой;		
15. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;		
16. Составление отчетности;		
17. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.		
Промежуточная аттестация в форме: экзамена по модулю		
	Всего (ПМ.01)	324

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля требует наличия кабинета профессиональных дисциплин.

Учебное оборудование: рабочие места обучающихся, рабочее место преподавателя, маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия: нормативные документы, комплекты учебно-наглядных и методических пособий, стенды, плакаты

Технические средства: ноутбуки с выходом в сеть Интернет, переносной проектор, магнитофон, аудиоколонки, экран.

3.2. Информационное обеспечение обучения

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

Печатные издания не используются. Междисциплинарные курсы полностью обеспечены электронными изданиями.

Нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 № 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

Основная литература:

1. Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л.Г. Березовая. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 429 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-17448-9. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/533119>.
2. Боголюбов В.С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В.С. Боголюбов. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2023. – 293 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-10541-4. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/517934>.
3. Жукова Е.Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации: учебник / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. – М.: ИНФРА-М, 2024. - 323 с. - (Высшее образование). - DOI 10.12737/1817722. - ISBN 978-5-16-018501-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2108575>. – Режим доступа: по подписке.
4. Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И.Н. Кузнецов. - 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. - 545 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-16004-8. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/523613>.
5. Морозов М.А. Экономика туризма: учебник для среднего профессионального образования / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - 6-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 304 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-16173-1. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/530557>.
6. Скобкин С.С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учебник и практикум для вузов / С.С. Скобкин. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2023. - 314 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16985-0. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/532162>.
7. Феденева И.Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для среднего профессионального образования / И.Н. Феденева, В.П. Нехорошков, Л.К. Комарова; ответственный редактор В.П. Нехорошков. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. - 205 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-07372-0. - Текст: электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/516120>.

8. 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. – М.: Юрайт, 2023. – 120 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-10550-6. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/517928>.

Дополнительная литература:

9. Абуладзе Д.Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д.Г. Абуладзе, И.Б. Выпряхкина, В. М.Маслова. - 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 374 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-16657-6. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/531449>.

10. Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В.П. Бугорский. – М.: Юрайт, 2023. – 165 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-02282-7. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/513722>.

11. Восколович Н.А. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н.А. Восколович. - 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2024. – 242 с - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-15811-3. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/535175>.

12. Грозова О.С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О.С. Грозова. - 2-е изд. – М.: Юрайт, 2023. – 131 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-15986-8. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/517797> (дата обращения: 19.01.2024).

13. Дехтярь Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г.М. Дехтярь. - 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 397 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-15639-3. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/518486>.

14. Джанджугазова Е.А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий: учебное пособие для среднего профессионального образования / Е.А. Джанджугазова. - 3-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 208 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-10551-3. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/517926>.

15. Корнеев И.К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И.К. Корнеев, А.В. Пшенко, В.А. Машурцев. - 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 438 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-16002-4. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/523611>.

16. Николенко П.Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 531 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-17256-0. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/532738>.

17. Скобкин С.С. Экономика организации в гостиничном сервисе: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С.С. Скобкин. - 3-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 314 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-16986-7. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/532163>.

18. Тимофеев М.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Уч. пособ. / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. – М.: Риор: ИНФРА-М, 2011. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8 (РИОР), ISBN 978-5-16-004215-2 (ИНФРА-М). - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/415412>. – Режим доступа: по подписке.

19. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. - 2-е изд. – М.: Юрайт, 2023. – 300 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-14985-2. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/512195>.
20. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 297 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-14888-6. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/512196>.

Профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет:

1. Электронная библиотека РГГУ <https://liber.rsuh.ru/ru>
2. Электронный ресурс: ЭБС «Знаниум» <http://znanium.com>
3. Электронный ресурс: ЭБС «Юрайт» <https://urait.ru>

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием допуска к учебной и производственной (по профилю специальности) практикам в рамках профессионального модуля является выполнение и защита практических работ, предусмотренных программой.

Учебная и производственная (по профилю специальности) практики должны проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам) и осуществляющих руководство практикой: наличие высшего профессионального образования соответствующего профилю модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, прохождение стажировки не реже 1 раз в 3 года.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения осуществляется преподавателем/ями в процессе проведения теоретических и практических занятий, а также занятий в форме практической подготовки, направленных на формирование общих и практических компетенций:

Общая / профессиональная компетенция	Тип оценочных мероприятий
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ по производственной практике
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 правовой и 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	
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	