Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Чувашской Республики

«Чебоксарский экономико-технологический колледж»

Министерства образования Чувашской Республики

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

специальность

среднего профессионального образования

**46.02.16 Туризм и гостеприимство**

Чебоксары 2023

|  |  |
| --- | --- |
| Разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и на основе ПООП СПО по специальности 46.02.16 Туризм и гостеприимство | УТВЕРЖДЕНА  Приказом № 336/б  от "30" августа 2023г.  . |

РАССМОТРЕНА

на заседании ЦК экономических и социально-юридических дисциплин

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Протокол №\_\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г.

Председатель ЦК: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_Павлова В.Д.\_\_/

|  |  |
| --- | --- |
| Разработчик: |  |

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |
| 2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |
| 3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |
| 4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 46.02.16 Туризм и гостеприимство.

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

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

1.2.1 Перечень общих компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 02 | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 1 | Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.1 | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.2 | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.3 | Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.4 | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги |

В результате освоения профессионального модуля студент 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. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных и общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час. | В т.ч. в форме практической. подготовки | Занятия во взаимодействии с преподавателем, час | | | | | | | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация |
| Обучение по МДК | | | Практики | | | |
| Всего | Лабораторных и практических занятий | Курсовых работ (проектов) | Учебная *(если предусмотрена рассредоточенная практика* | | | Производственная  *(если предусмотрена рассредоточенная практика)* |
| **1** | **2** | **3** |  | **4** | **5** | **6** | **7** | | | **8** | **9** | **10** |
| ОК 01-05, ОК 07, ОК 09  ПК 1.1.-1.4. | **Раздел 1.** Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства | 102 |  | **78** | 28 | \* | **\*** | | | \* | **16** | 24 |
| **Раздел 2**. Изучение основ делопроизводства | 82 |  | **70** | 28 | **\*** | | | \* | **4** |
| **Раздел 3**. Соблюдение норм этики делового общения | 46 |  | **46** | 16 | **\*** | | | \* | **0** |
| **Раздел 4.** Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства | 68 |  | **56** | 16 |  | | |  | **4** |
| **Учебная практика**, часов | **72** |  |  |  | ***72*** | | |  |  |
| **Производственная практика**, часов | **72** |  |  | | | | | | ***72*** |
|  | **Консультации** | 6 |  |
|  | **Промежуточная аттестация** | 17 |  |
|  | **Всего:** | **448** |  | **250** | **88** | | | **72** | **\*** | **72** | **24** | **24** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | | **Содержание учебного материала,**  **лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** | **Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.** |
| **1** | | **2** | **3** |
| **Раздел 1.** Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | | | **76/40** |
| **МДК 01.01** Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства | | | **78** |
| **Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства** | | **Содержание** | **16** |
| 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. | 2 |
| Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. | 2 |
| Каналы продаж гостиничного продукта. | 2 |
| Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства | 2 |
| Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. | 2 |
| Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. | 2 |
| **Практические занятия № 1-2.** Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства | **4** |
| **Самостоятельная работа № 1.** |  |
| **Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства** | | **Содержание** | **62** |
| Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. | 2 |
| Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. | 4 |
| Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции | 2 |
| Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций | 2 |
| Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. | 2 |
| Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале | 4 |
| Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. | 2 |
| Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий | 2 |
| Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда | 2 |
| Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. | 2 |
| Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. | 2 |
| Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь | 2 |
| Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. | 2 |
| Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства | 2 |
| Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс | 2 |
| Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. | 2 |
| Психология коллектива | 2 |
| **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **24** |
| **Практические занятия № 3-4.** Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | 4 |
| **Практические занятия № 5-6.** Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства | 4 |
| **Практические занятия № 7-8.** Составление графиков выхода на работу. | 4 |
| **Практические занятия № 9-10.** Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду | 4 |
| **Практические занятия № 11-12.** Разработка программы формирования лояльности персонала. | 4 |
| **Практические занятия № 13-14.** Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб | 4 |
| **МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства** | | | **70** |
| **Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов** | | **Содержание** | **14** |
| Документ и его функции. | 2 |
| Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. | 4 |
| Требования к составлению и оформлению деловых документов. | 4 |
| Классификация и структура организационно-распорядительных документов. | 4 |
| **Тема 2.2. Основные виды управленческих документов** | | **Содержание** | **26** |
| Организационные документы. | 4 |
| Распорядительные документы. | 4 |
| Виды информационно-справочных документов. | 4 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **14** |
| Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)  Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) | 14 |
| **Тема 2.3. Организация работы с документами** | | **Содержание** | **30** |
| Понятие и принципы организации документооборота. | 4 |
| Порядок ведения документации. | 4 |
| Документы по трудовым отношениям. | 4 |
| Деловая речь и ее грамматические особенности. | 4 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **14** |
| Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.  Составление приказов, личных дел, списка работников. | 14 |
| **МДК 01.03** Соблюдение норм этики делового общения | | | **46** |
| **Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре** | | **Содержание** | **12** |
| Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения | 4 |
| Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета  и этики деловых отношений | 4 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **4** |
| Отработка полученных теоретических знаний на практике. | 4 |
| **Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке** | | **Содержание** | **34** |
| Деловое общение. Этика и этикет. | 4 |
| Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. | 4 |
| Введение лексики, закрепление в упражнениях  Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. | 4 |
| Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. | 4 |
| Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. | 4 |
| Практика устной речи. | 4 |
| Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. | 4 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **20** |
| Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. | 6 |
| Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. | 6 |
| **МДК 01.04** Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства | | | **66/44** |
| **Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика** | **Содержание** | | **34/22** |
| Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. | | 20 |
| 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** | | **8** |
| Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. | | 2 |
| Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг. | | 2 |
| Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. | | 2 |
| Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. | | 2 |
| **Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги** | **Содержание** | | **32/22** |
| Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. | | 20 |
| Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. | |
| Деловое общение. Этика и этикет. | |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | | **22** |
| Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики | | 4 |
| Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. | | 4 |
| **Учебная практика раздела 4**  **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.  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. | | | 18 |
| **Производственная практика раздела 4**  **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.  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. | | | 2 |
| **Промежуточная аттестация** | | |  |
| **Всего** | | | **448** |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

* + - 1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

* стойка ресепшн;
* посадочные места по количеству обучающихся;
* рабочее место преподавателя;
* экран, проектор, магнитная доска;
* дидактические пособия;
* программное обеспечение;
* видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

* стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
* телефон;
* настенные часы;
* факс;
* копировальный аппарат;
* стеллаж для регистрационных карточек;
* стойка для хранения ключей;
* машинка для кредитных карт (имитация);
* компьютерный терминал с принтером;
* стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
* стеллаж для ваучеров;
* сейф;
* место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

* видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
* компьютеры по количеству посадочных мест;
* профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной программы по специальности.

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

**3.2.1. Основные печатные издания**

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 304 с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 7-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 240 с.
3. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2019. — 198 с.
4. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 190 с.
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с.
6. Николенко П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-5759-5.
7. Николенко П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-5823-3
8. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2.
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с.
10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

**3.2.2. Основные электронные издания**

1. [Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 c. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93537](https://profspo.ru/books/100399)
2. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1225691 (дата обращения: 20.01.2022). – Режим доступа: по подписке.
3. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:https://book.ru/book/942119 (дата обращения: 20.01.2022). — Текст : электронный.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495428 (дата обращения: 20.01.2022).
5. Николенко П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-5759-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/146819> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
6. Николенко П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-5823-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/146676> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
7. [Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 c. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/100399](https://profspo.ru/books/100399)

3.2.3. Дополнительные источники

1. Гостиницы [Электронный ресурс]. URL: https://web-3.ru/hotel/
2. Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс]. URL: https://prohotel.ru/
3. Отель: журнал [Электронный ресурс]. URL: журналотель.рф
4. Пять звезд: журнал [Электронный ресурс]. URL: https://5stars-mag.ru/
5. HOTELIER.PRO: журнал [Электронный ресурс]. URL: <https://hotelier.pro/>
6. Образовательная платформа Юрайт https://urait.ru/

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ   
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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