

Министерство образования Свердловской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области
«Камышловский гуманитарно-технологический техникум»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАПОУ СО
«Камышловский гуманитарно-
технологический техникум»
Е.Е. Бочкарева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И
ГОСТЕПРИИМСТВА

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Форма обучения – очная
Срок обучения 1 год 10 месяцев

Камышлов, 2026 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **43.02.16 Туризм и гостеприимство** (Приказ Министерства просвещения РФ от 12 декабря 2022 г. №1100)

Разработчик: Чингина Н.Н., методист государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Камышловский гуманитарно-технологический техникум».

Рассмотрена на заседании предметной (цикловой) комиссии педагогических работников профессиональных дисциплин ГАПОУ СО «КГТТ»

Председатель _____ Е.В. Чудинова

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УПР
_____ Н.А. Польдяева

СОГЛАСОВАНО:

Методист
_____ Н.Н. Чингина

Директор ГАУЗ СО
«ОСЦМР «Санаторий «Обуховский»

МП.



И.А. Клементьев

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ 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 программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство** утверждённого приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. №1100. Укрупнённой группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

Цель модуля: освоение вида деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска,	номенклатура информационных источников, применяемых в	-

	<p>выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p>	<p>профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства психологические основы деятельности коллектива</p>	
ОК 04	<p>организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>психологические особенности личности правила оформления документов</p>	
ОК 05	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста</p>	
ОК 07	<p>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>	<p>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.</p>	
ОК 09	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и</p>	

	<p>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности</p> <p>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)</p> <p>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>процессов профессиональной деятельности</p> <p>особенности произношения</p> <p>правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	
ПК 1.1.	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Оказывать первую помощь</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p>	<p>Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги</p>
ПК 1.2.	<p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p> <p>Применять регламенты и стандарты обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Отвечать на вопросы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Основы делопроизводства</p>	<p>Организация и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Информирование гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения о службах или услугах средства размещения.</p>
ПК 1.3.	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>	<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства</p> <p>Основы трудового законодательства Российской Федерации</p>	<p>Координация контроль работы сотрудников служб предприятия туризма и гостеприимства</p>

		<p>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</p>	
ПК 1.4	<p>Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</p>	<p>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</p>	<p>Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p>

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля

Всего часов - 404

Из них:

на освоение МДК - 216 часов

на практики:

- учебную 108 часов

- производственную 72 часа

консультации – 8 часов

промежуточная аттестация - 18 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практ. подготовки
Учебные занятия	216	152
Курсовой проект (работа)	-	-
Самостоятельная работа	-	-
Практика, в т.ч.:		
Учебная	108	108
производственная	72	72
Промежуточная аттестация	8	
Всего	404	332

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:		Учебные занятия	Курсовой проект (работа)	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
				4	5					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 1.1 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	66	48	66	58					
ПК 1.2 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	48	30	48	44					
ПК 1.3 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	36	22	36	32					

ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	66	52	62	52				
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Учебная практика	108	108					108	
ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4. ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Производственная практика	72	72						
	Промежуточная аттестация	8	18						
	Всего:	404						108	72

2.3. Содержание профессионального модуля

2.1 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.	Код ПК, ОК
1	2	3	
ПМ.01. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства			
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		66/48	
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства			
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	ПК 1.1. ОК 01- ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	2	ПК 1.1. ОК 01- ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.	1	ПК 1.1. ОК 01- ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09

	<p>Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций</p>		
	<p>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</p>	<i>I</i>	<p>ПК 1.1. ОК 01- ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09</p>
	<p>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</p>	<i>I</i>	<p>ПК 1.1. ОК 01- ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09</p>
	<p>Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда</p>	<i>I</i>	<p>ПК 1.1. ОК 01- ОК 02, ОК 04, ОК 05</p>
	<p>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. Виды организационных структур управления(линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства</p>	<i>I</i>	<p>ПК 1.1. ОК 01- ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09</p>
	<p>Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда.</p>	<i>I</i>	<p>ПК 1.1. ОК 01- ОК 02, ОК 04</p>

	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	15	ПК 1.2. ОК 01- ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	6	ПК 1.2.
	Понятие и принципы организации документооборота.	2	ОК 01- ОК 02,
	Порядок ведения документации.	2	ОК 04,
	Документы по трудовым отношениям.	1	ОК 05,
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	1	
	В том числе практических и лабораторных занятий	15	ПК 1.2.
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	15	ОК 01- ОК 02, ОК 04, ОК 05
Консультации	2		
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		36/22	
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	4	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	ПК 1.3. ОК 01- ОК 02, ОК 04,
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	ОК 05, ОК 07, ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	ПК 1.3. ОК 01- ОК 02, ОК 04
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	6	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	6	
	Деловое общение. Этика и этикет.	2	ПК 1.3.
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2	ОК 01- ОК 02, ОК 04
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	ОК 05, ОК 07, ОК 09

	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	16	ПК 1.3. ОК 01- ОК 02, ОК 04 ОК 05, ОК 07, ОК 09
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	8	
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	8	
Консультации		2	
Промежуточная аттестация в виде дифференцированного зачета МДК 01.02 и МДК 01.03		4	
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		62/52	
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства			
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	6	ПК 1.4. ОК 01- ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	36	ПК 1.4. ОК 01- ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	8	
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	10	
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	8	

	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.		
	В том числе практических и лабораторных занятий	16	ПК 1.3. ОК 01- ОК 02, ОК 04 ОК 05, ОК 07, ОК 09
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	8	
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	8	
Консультации		2	
Промежуточная аттестация в виде экзамена		2	
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		62/52	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	6	ПК 1.4. ОК 01- ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09
	Ценообразование: расчет цены услуг.	2	
	Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	36	ПК 1.4. ОК 01- ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	8	
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	10	
Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	8		

	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	10	
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	4	ПК 1.4. ОК 01- ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2	
	Деловое общение. Этика и этикет.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	16	ПК 1.4. ОК 01- ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	8	
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	8	
Консультации		2	
Промежуточная аттестация в виде экзамена		2	
Учебная практика раздела 1 Виды работ Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб.		108	ПК 1.1 ПК 1.4. ОК 01- ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09
Учебная практика раздела 2 Виды работ Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.			
Учебная практика раздела 4 Виды работ 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.			

<p>Производственная практика раздела 1 Виды работ Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ.</p> <p>Производственная практика раздела 2 Виды работ 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.</p> <p>Производственная практика раздела 3 Виды работ Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.</p> <p>Производственная практика раздела 4 Виды работ 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.</p>	72	ПКК 1.1 ПКК 1.4. ОК 01- ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09
Экзамен квалификационный	8	
Всего:	404	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинеты «Общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей» оснащенные в соответствии с Разделом 5 образовательной программы

Зона туроператорских и турагентских услуг, оснащенная в соответствии с Разделом 5 образовательной программы.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

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

2. 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. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537146>

3. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 457 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13977-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539647>

4. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 548 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17625-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533434>

5. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 164 с. — ISBN 978-5-507-47199-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/340052>

6. 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, 2022. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495578>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

3. Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>.

4. Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>.

5. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 1.1.	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Контрольные работы, зачеты, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК 1.2.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
ПК 1.3.	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	
ПК.1.4	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	
ОК 01	обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности; соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату); степень точности выполнения поставленных задач.	
ОК 02	Полнота охвата информационных источников; скорость нахождения и достоверность информации; обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	
ОК 04	Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; отсутствие негативных отзывов со стороны коллег и руководства.	
ОК 05	Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
ОК 09	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках	



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 483482145804926787460742969939487588108943585768

Владелец Бочкарева Елена Еварестовна

Действителен с 26.02.2026 по 26.02.2027