

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

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

для обучающихся специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Аннотация

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 г. №1100 и в соответствии с учебным планом СмК специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утверждённым директором колледжа Кандауровой Н.В. на 2023 - 2024 учебный год.

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение профессионального образования "Ставропольский многопрофильный колледж".

Разработчики:

1. Морозова Валентина Николаевна
2. Курочкина Алла Ивановна
3. Старикова Галина Александровна

ООО «Шелковый путь» г. Ставрополь

ООО «СБП Турист» г. Ставрополь

Рассмотрено на заседании методического объединения ого цикла Укрупнённых групп специальностей 43.00.00 "Сервис и туризм"

Протокол №8 от 23.05.2023

Председатель МО Абидова Саратина Айтековна

Рекомендовано к использованию в учебном процессе методическим советом

Протокол №7 от 23.05.2023

Председатель МС Шляхова Наталья Ивановна

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида деятельности (ВД) ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и соответствующие общие, профессиональные компетенции и личностные результаты.**

1.1.1. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование профессиональных компетенций
ВД	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.

1.1.2. Перечень личностных результатов

Код	Наименование личностных результатов
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 25	Выработавший принципы экологически целесообразного поведения, бережного отношения к своей жизни, жизни других людей, природы, планеты в целом
ЛР 29	Осознающий социальную значимость труда, стремящийся добросовестно и ответственно работать, бережно относиться к результатам труда
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа»
ЛР 14	Стремящийся к знанию и соблюдению должностных инструкций, стандартов работы, правил внутреннего трудового распорядка туроператора/турагента
ЛР 17	Знающий порядок работы с локальными и глобальными телекоммуникационными системами, методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи
ЛР 18	Знающий и соблюдающий этические нормы поведения и основы делового имиджа Компании

1.1.3. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

1.2. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен освоить следующие результаты:

Иметь практический опыт:

- 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;

Умение:

- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения;
- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

Знание:

- 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;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства;
- оказывать первую помощь;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля

Всего - 134 час(-а, -ов), в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 134 час(-а, -ов), включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 134 час(-а, -ов)

2. СОДЕРЖАНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Наименование разделов ПМ, МДК и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		64		
Тема 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала			ОК 02., ОК 01., ОК 07., ПК 1.1., ЛР 7, ЛР 25, ЛР 29, ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04.
	1 Лекционные занятия №1 Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	2	1	
	2 Практические занятия №1 Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	2	2	
	3 Лекционные занятия №2 Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	1	
	4 Практическая подготовка №1 Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	4	2	
	5 Лекционные занятия №3 Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2	1	
	6 Лекционные занятия №4 Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	2	1	
	7 Практическая подготовка №2 Разработка должностных инструкций сотрудников различных служб с учетом профессиональных компетенций и требований, предъявляемых к личностным качествам работников предприятий туризма и гостеприимства	4	2	

Наименование разделов ПМ, МДК и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Тема 2 Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала			ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.1., ЛР 7, ЛР 25, ЛР 29
	1 Лекционные занятия №5 Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Методы управления персоналом служб предприятий туризма и гостеприимства. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	2	1	
	2 Практическая подготовка №3 Количественный и качественный анализ персонала. Расчет потребности в персонале.	4	2	
	3 Лекционные занятия №6 Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	2	1	
	4 Практическая подготовка №4 Разработка корпоративной культуры предприятия туризма и гостеприимства	4	2	
	5 Лекционные занятия №7 Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2	1	
	6 Практические занятия №2 Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2	2	
	7 Лекционные занятия №8 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	1	
	8 Практическая подготовка №5 Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4	2	
	9 Лекционные занятия №9 Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2	1	
	10 Практическая подготовка №6 Распределение задач на предприятии туризма и гостеприимства. Делегирование полномочий и определение их пределов. Виды ответственности.	4	2	
	11 Лекционные занятия №10 Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Виды организационных структур управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	2	1	
	12 Практическая подготовка №7 Разработка типовой организационной структуры предприятий туризма и гостеприимства	4	2	
	13 Практическая подготовка №8 Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4	2	
	14 Лекционные занятия №11 Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2	1	
	15 Практическая подготовка №9 Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4	2	
	16 Практическая подготовка №10 Разработка программы формирования лояльности персонала.	2	2	

Наименование разделов ПМ, МДК и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы	
Форма(-ы) контроля - 4 семестр, Экзамен					
Всего по МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		64			
МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства		36			
Тема 1 Новый раздел	Содержание учебного материала			ЛР 14, ЛР 17, ЛР 4, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2.	
	1	Лекционные занятия №1 Делопроизводства и общие нормы оформления документов	2		1
	2	Лекционные занятия №2 Делопроизводства и общие нормы оформления документов	2		1
	3	Практическая подготовка №1 Практическое занятие № 1 Тема: Штатное расписание	2		2
	4	Практическая подготовка №2 Практическое занятие № 2 Тема : Справка	2		2
	5	Практические занятия №1 Практическое занятие № 3 Тема: Объяснительная записка	2		2
	6	Практические занятия №2 Практическое занятие № 4 Тема: «Классификация документов»	2		2
Тема 2 Новый раздел	Содержание учебного материала			ЛР 14, ЛР 17, ЛР 4, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2.	
	1	Лекционные занятия №3 Основные виды управленческих документов	2		1
	2	Лекционные занятия №4 Основные виды управленческих документов	2		1
	3	Практическая подготовка №3 Практическое занятие № 5 Тема : Докладная записка.	2		2
	4	Практическая подготовка №4 Практическое занятие № 6 Тема: «Требования к составлению и оформлению документов	2		2
	5	Практическая подготовка №5 Практическое занятие № 7 Тема: «Бланки документов предприятия»	2		2
	6	Практическая подготовка №6 Практическое занятие № 8 Тема : Оформление реквизитов ОРД	2		2
Тема 3 Новый раздел	Содержание учебного материала			ЛР 14, ЛР 17, ЛР 4, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2.	
	1	Лекционные занятия №5 Организация работы с документами	2		1
	2	Лекционные занятия №6 Организация работы с документами	2		1
	3	Практическая подготовка №7 Практическое занятие № 9 Тема: Оформление реквизитов ОРД	2		2
	4	Практическая подготовка №8 Практическое занятие № 10 Тема: «Основные документы управления»	2		2
	5	Практическая подготовка №9 Практическое занятие № 11 Тема: Приказ. Распоряжение	2		2
	6	Практическая подготовка №10 Практическое занятие № 12 Тема: Номенклатура дел	2		2
Форма(-ы) контроля - 3 семестр, Дифференцированный зачет					
Всего по МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства		36			
МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения		34			

Наименование разделов ПМ, МДК и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объём в часах	Уровень освоения	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала			ОК 07., ОК 01., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.3., ЛР 7, ОК 04., ЛР 18
	1 Лекционные занятия №1 Общие сведения об этической культуре	2	1	
	2 Лекционные занятия №2 Деловой этикет в профессиональной деятельности.	2	1	
	3 Практическая подготовка №1 Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	2	
	4 Практическая подготовка №2 Отработка полученных теоретических знаний об этической культуре	2	2	
	5 Лекционные занятия №3 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями	2	1	
	6 Практическая подготовка №3 Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2	2	
	7 Практическая подготовка №4 Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи	2	2	
	8 Практическая подготовка №5 Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	2	2	
	9 Практическая подготовка №6 Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	2	
	10 Лекционные занятия №4 Техники слушания и понимания клиентов в общении	2	1	
	11 Практическая подготовка №7 Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий	2	2	
	12 Практическая подготовка №8 Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	2	
	13 Практическая подготовка №9 Навыки использования техник и приемов эффективного общения	2	2	
	14 Практическая подготовка №10 Диалог с деловыми партнерами и коллегами, правила и техника проведения	2	2	
	15 Лекционные занятия №5 Деловые переговоры с партнерами и коллегами	2	1	
	16 Практические занятия №1 Тактики бесконфликтного общения	2	2	
	17 Практические занятия №2 Имидж в профессиональной деятельности	2	2	
Форма(-ы) контроля - 4 семестр, Экзамен				
Всего по МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения		34		
Всего по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		134		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 - ознакомительный (ознакомление с ранее изученными объектами, свойствами);

2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 - продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Реализация МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства предполагает наличие помещений:

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности
Кабинет географии туризма
Кабинет информационно-экскурсионной деятельности
Учебный (тренинговый) офис
Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма)
Лаборатория коммуникативных тренингов

- Компьютерные стулья (2 шт.)
- Диван (1 шт.)
- Журнальный столик (1 шт.)
- Стеллаж (тумба) (1 шт.)
- Стулья (16 шт.)
- Стол на 8 посадочных мест (2 шт.)
- Кондиционер (1 шт.)
- Тумбочки (2 шт.)
- Мышь (1 шт.)
- Монитор (1 шт.)
- Клавиатура (1 шт.)
- Компьютерный стол (2 шт.)

Реализация МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства предполагает наличие помещений:

Кабинет общепрофессиональных дисциплин
Кабинет нормативного правового обеспечения информационной безопасности
Кабинет документационного обеспечения управления
Кабинет метрологии и стандартизации
Кабинет стандартизации и сертификации
Лаборатория делопроизводства и оргтехники

- Стенды (2 шт.)
- Доска (1 шт.)

- Парта (15 шт.)
- Плакат (4 шт.)
- Стол (1 шт.)
- Стул (1 шт.)
- Плакаты по делопроизводству (5 шт.)

Реализация МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения предполагает наличие помещений:

Кабинет общеобразовательных дисциплин
 Кабинет социально-экономических дисциплин
 Кабинет социально-гуманитарных дисциплин
 Кабинет гуманитарных и социальных дисциплин
 Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин
 Кабинет обществознания
 Кабинет истории
 Кабинет основ философии
 Кабинет истории и основ философии
 Кабинет истории и философии
 Кабинет психологии
 Кабинет психологии общения
 Кабинет социальной психологии
 Кабинет педагогики и психологии

- Стол (1 шт.)
- Стул (1 шт.)
- Доска (1 шт.)
- Парта школьная со скамьей (14 шт.)
- Шкаф (3 шт.)
- Стенд (1 шт.)
- Плакаты по философии (8 шт.)
- Плакаты по истории (13 шт.)
- Плакаты по психологии (15 шт.)
- Плакаты по обществознанию (8 шт.)
- Плакаты по педагогике (7 шт.)

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение профессионального модуля

Перечень рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы для **МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства**:

Основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-589-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967459>

Дополнительная литература:

1. Гостиничное дело : учебное пособие / под ред. д-ра филос. наук, проф. И. Ф. Игнатъевой, канд. экон. наук, доц. И. Н. Чурилиной. - Санкт-Петербург : РГПУ им. Герцена, 2020. - 300 с. - ISBN 978-5-8064-2876-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1865365>

Информационные справочно-правовые системы и ресурсы:

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru/>

Перечень рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы для **МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства**:

Основная литература:

1. 1. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) : учеб. пособие / Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина ; под общ. ред. Т.В. Кузнецовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — (Среднее профес-сиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1018055>

Дополнительная литература:

1. 2. Деловая переписка : учеб.-практ. пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 136 с. — (Среднее

профес-сиональное образование). - Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/989805>

Информационные справочно-правовые системы и ресурсы:

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru/>

Перечень рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы для **МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения:**

Основная литература:

1. 1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва : Издательство Знаниум, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6.
2. 2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование

Дополнительная литература:

1. 1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. 2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

Информационные справочно-правовые системы и ресурсы:

1. Znanium.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

4.1. Таблица соответствия компетенций показателям оценки результата

Результаты (освоенные профессиональные и общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК		Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников 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	
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
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	
ОК		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 правовой и 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 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 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	
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	

4.2. Образовательные результаты освоения образовательной программы

профессионального модуля, подлежащие проверке

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
Иметь практический опыт		
производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства	демонстрация практического опыта производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	демонстрация практического опыта осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	демонстрация практического опыта использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Умение		
взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	демонстрирует умение взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	1) Ситуационные задачи 2) Метод разыгрывающей кооперации (групповое решение задач с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогружение в историческую реальность) 4) Оценка результатов (выполнение практических заданий) 5) Аргументированные суждения по дискуссионным вопросам 6) Защита проектов, рефератов.
владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	демонстрирует умение владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	1) Ситуационные задачи 2) Метод разыгрывающей кооперации (групповое решение задач с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогружение в историческую реальность) 4) Оценка результатов (выполнение практических заданий) 5) Аргументированные суждения по дискуссионным вопросам 6) Защита проектов, рефератов.
владеть культурой межличностного общения	демонстрирует умение владеть культурой межличностного общения	1) Ситуационные задачи 2) Метод разыгрывающей кооперации (групповое решение задач с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогружение в историческую реальность) 4) Оценка результатов (выполнение практических заданий) 5) Аргументированные суждения по дискуссионным вопросам 6) Защита проектов, рефератов.
владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	демонстрирует умение владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	1) Ситуационные задачи 2) Метод разыгрывающей кооперации (групповое решение задач с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогружение в историческую реальность) 4) Оценка результатов (выполнение практических заданий) 5) Аргументированные суждения по дискуссионным вопросам 6) Защита проектов, рефератов.

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	1) Ситуационные задачи 2) Метод развивающей кооперации (групповое решение задач с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогруженем в историческую реальность) 4) Оценка результатов (выполнение практических заданий) 5) Аргументированные суждения по дискуссионным вопросам 6) Защита проектов, рефератов.
Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	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	1) Ситуационные задачи 2) Метод развивающей кооперации (групповое решение задач с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогруженем в историческую реальность) 4) Оценка результатов (выполнение практических заданий) 5) Аргументированные суждения по дискуссионным вопросам 6) Защита проектов, рефератов.
Знание		
законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	демонстрирует знание о законодательстве Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
основы трудового законодательства Российской Федерации	демонстрирует знание об основах трудового законодательства Российской Федерации	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	демонстрирует знание об основах организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	демонстрирует знание о теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
программное обеспечение деятельности туристских организаций	демонстрирует знание об программном обеспечении деятельности туристских организаций	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
этику делового общения	демонстрирует знание об этике делового общения	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
основы делопроизводства	демонстрирует знание об основах делопроизводства	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
оказывать первую помощь	демонстрирует знание об оказании первой помощи	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	демонстрирует знание о ценах на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг	демонстрирует знание об ассортименте и характеристиках предлагаемых туристских услуг	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Демонстрация владения 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)	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос

4.3. Матрица соответствия контрольно-оценочных средств образовательным результатам профессионального модуля

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Иметь практический опыт		
производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1. (МДК.01.01);	Задания к практической подготовке № (МДК.01.01);
осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1. (МДК.01.01);	Задания к практической подготовке № (МДК.01.01);
использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1. (МДК.01.01);	Задания к практической подготовке № (МДК.01.01);
Умение		
взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1. (МДК.01.01); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2. (МДК.01.02);	Задания к практическим занятиям № (МДК.01.01); Задания к практическим занятиям №4-8 (МДК.01.02);
владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1. (МДК.01.01); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2. (МДК.01.02);	Задания к практической подготовке № (МДК.01.01); Задания к практическим занятиям №9-10 (МДК.01.02);
владеть культурой межличностного общения	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1. (МДК.01.01); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2. (МДК.01.02);	Задания к практической подготовке № (МДК.01.01); Задания к практическим занятиям №11-12 (МДК.01.02);
владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2. (МДК.01.02);	Задания к практическим занятиям №1-3 (МДК.01.02);
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.3. (МДК.01.03);	Задания к практическим занятиям №6-12 (МДК.01.03);

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.3. (МДК.01.03);	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-25 (МДК.01.03);
Знание		
законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1. (МДК.01.01); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2. (МДК.01.02);	Вопросы на экзамен № (МДК.01.01); Вопросы к дифференцированному зачёту №15-18 (МДК.01.02);
основы трудового законодательства Российской Федерации	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1. (МДК.01.01); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2. (МДК.01.02);	Вопросы на экзамен № (МДК.01.01); Вопросы к дифференцированному зачёту №24-27 (МДК.01.02);
основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1. (МДК.01.01); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2. (МДК.01.02);	Вопросы на экзамен № (МДК.01.01); Вопросы к дифференцированному зачёту №32-38 (МДК.01.02);
теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1. (МДК.01.01); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2. (МДК.01.02);	Вопросы на экзамен № (МДК.01.01); Вопросы к дифференцированному зачёту №43-47 (МДК.01.02);
программное обеспечение деятельности туристских организаций	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1. (МДК.01.01); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2. (МДК.01.02);	Вопросы на экзамен № (МДК.01.01); Вопросы к дифференцированному зачёту №5-11 (МДК.01.02);
этику делового общения	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2. (МДК.01.02);	Вопросы к дифференцированному зачёту №23-30 (МДК.01.02);
основы делопроизводства	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2. (МДК.01.02);	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-7 (МДК.01.02);
оказывать первую помощь	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2. (МДК.01.02);	Вопросы к дифференцированному зачёту №50 (МДК.01.02);
цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2. (МДК.01.02);	Вопросы к дифференцированному зачёту №53-54 (МДК.01.02);
ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2. (МДК.01.02);	Вопросы к дифференцированному зачёту №43-49 (МДК.01.02);
Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.3. (МДК.01.03);	Задания к практическим занятиям №1-6 (МДК.01.03);