

**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. Курочкина Алла Ивановна
2. Старикова Галина Александровна
3. Абидова Саратина Айтековна
4. Морозова Валентина Николаевна

Данные не найдены (визирование)

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.**

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
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 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
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;

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование профессиональных компетенций
ВД	
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.
ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

1.1.3. Перечень личностных результатов

Код	Наименование личностных результатов
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 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма

Код	Наименование личностных результатов
ЛР 15	Владеющий правилами этикета при общении с туристами, партнерами и коллегами
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
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

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:

Знание:

- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства;
 - 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;
- Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы делопроизводства.;

Умение:

- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и

извлечение информации);

- владеть культурой межличностного общения;

- 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;

- Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);;

Иметь практический опыт:

- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля

Всего - 198 час(-а, -ов), в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 198 час(-а, -ов), включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 198 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, формированию которых способствует элемент программы
МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства		36		
Тема 1 Новый раздел	Содержание учебного материала			Данные не найдены (к темам в разделе не привязано компетенций)
	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			Данные не найдены (к темам в разделе не привязано компетенций)
	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			Данные не найдены (к темам в разделе не привязано компетенций)
	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, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала			Данные не найдены (к темам в разделе не привязано компетенций)
	1 Лекционные занятия №1 Общие сведения об этической культуре	2	1	
	2 Практическая подготовка №1 Деловой этикет в профессиональной деятельности.	2	2	
	3 Практическая подготовка №2 Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	2	
	4 Практическая подготовка №3 Отработка полученных теоретических знаний об этической культуре	2	2	
	5 Лекционные занятия №2 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями	2	1	
	6 Практическая подготовка №4 Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2	2	
	7 Практическая подготовка №5 Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи	2	2	
	8 Практическая подготовка №6 Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	2	2	
	9 Практическая подготовка №7 Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	2	
	10 Лекционные занятия №3 Техники слушания и понимания клиентов в общении	2	1	
	11 Практическая подготовка №8 Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий	2	2	
	12 Практические занятия №1 Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	2	
	13 Практические занятия №2 Навыки использования техник и приемов эффективного общения	2	2	
	14 Практическая подготовка №9 Диалог с деловыми партнерами и коллегами, правила и техника проведения	2	2	
	15 Лекционные занятия №4 Деловые переговоры с партнерами и коллегами	2	1	
	16 Лекционные занятия №5 Тактики бесконфликтного общения	2	1	
	17 Практическая подготовка №10 Имидж в профессиональной деятельности	2	2	
Форма(-ы) контроля - 4 семестр, Экзамен				
Всего по МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения		34		
МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		64		

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, формированию которых способствует элемент программы	
Тема 1 Ценообразование и ценовая политика	Содержание учебного материала			Данные не найдены (к темам в разделе не привязано компетенций)	
	1	Лекционные занятия №1 Ценообразование: расчет цены услуг.	2		1
	2	Лекционные занятия №2 Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2		1
	3	Лекционные занятия №3 Цена и тариф управление доходами (revenue management)	2		1
	4	Лекционные занятия №4 Понятие тарифа; варианты тарифов.	2		1
	5	Лекционные занятия №5 Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)	2		1
	6	Лекционные занятия №6 Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	2		1
	7	Практическая подготовка №1 Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	4		2
	8	Практическая подготовка №2 Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	4		2
	9	Практическая подготовка №3 Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	4		2
	10	Практическая подготовка №4 Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	4		2
	11	Практические занятия №1 Тарифы в сфере туризма и гостеприимства	2	2	
Тема 2 Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание учебного материала			Данные не найдены (к темам в разделе не привязано компетенций)	
	1	Лекционные занятия №7 Понятие обслуживания клиентов.	2		1
	2	Лекционные занятия №8 . Основные стандарты обслуживания клиентов	2		1
	3	Лекционные занятия №9 Обслуживание клиентов: правила и стандарты	2		1
	4	Лекционные занятия №10 Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2		1
	5	Практическая подготовка №5 Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание	4		2
	6	Лекционные занятия №11 Деловое общение. Этика и этикет.	2		1
	7	Практические занятия №2 . Введение и закрепление лексики	2		2
	8	Практическая подготовка №6 Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные 22 услуги	6		2
	9	Практическая подготовка №7 Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов	6		2
	10	Практическая подготовка №8 Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	6		2
Форма(-ы) контроля - 4 семестр, Экзамен					
Всего по МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		64			
МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		64			

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, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала			Данные не найдены (к темам в разделе не привязано компетенций)
	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 Лекционные занятия №2 Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2	1	
	3 Практическая подготовка №1 Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	4	2	
	4 Лекционные занятия №3 Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	1	
	5 Практические занятия №1 Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	2	2	
	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, формированию которых способствует элемент программы
Тема 2 Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала			Данные не найдены (к темам в разделе не привязано компетенций)
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	Практическая подготовка №4 Разработка корпоративной культуры предприятия туризма и гостеприимства	4	2	
4	Лекционные занятия №6 Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	2	1	
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, формированию которых способствует элемент программы
Форма(-ы) контроля - 4 семестр, Экзамен				
Всего по МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		64		
Всего по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		198		

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.01.02 Изучение основ делопроизводства предполагает наличие помещений:

Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности

Лаборатория документационного обеспечения управления

- Доска (1 шт.)
- парта ученическая (15 шт.)
- стол (1 шт.)
- стул (1 шт.)
- Плакаты по делопроизводству (9 шт.)
- стенды по правовому обеспечению профессиональной деятельности (2 шт.)
- Рабочее место преподавателя, персональный компьютер с подключением к сети «Интернет» (1 шт.)
- Мультимедийное оборудование (видеопроектор, экран, колонки) (1 шт.)

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

Кабинет криминалистики

Центр (класс) деловых игр

Криминалистические полигоны

Полигоны для обработки навыков оперативно-служебной деятельности в соответствии с профилем подготовки

- Стол (1 шт.)
- стул (1 шт.)
- доска (1 шт.)
- штатив-трипод Rekam MOBIPOD E-120, черный (1 шт.)
- Grifon BS-05 система установки фона 2,6х3,1 м (1 шт.)
- Fotokvant NVF-2810 комплект нетканых фонов «Студия» (4 цвета) (1 шт.)
- Falcon Eyes KeyLight 145 SB5050 KIT Софтбокс с лампой и стойкой (1 шт.)
- Комплект студийного оборудования Falcon Eyes KeyLight 518LED SB5070

КИТ (1 шт.)

- Плакаты по творческим рекламным решениям (21 шт.)
- парта школьная со скамьей (14 шт.)
- шкаф (3 шт.)
- Графический планшет (1 шт.)
- фотоаппарат Canon PowerShot SX410 IS (1 шт.)
- фотоаппарат Nikon Coolpix L320 (1 шт.)
- Мультимедийное оборудование (видеопроектор, экран, колонки) (1 шт.)
- Рабочее место преподавателя, персональный компьютер с подключением к сети «Интернет» (1 шт.)
- набор для фотосъемки, Andoer, портативный (2 шт. 2 м световые стойки - 2 шт., 83 см полупрозрачные белые мягкие зонты - 2 шт., 83см черный и серебристый зонтики - 2 шт., с кронштейнами типа В и сумкой для переноски - 1 шт.) (1 шт.)

Реализация МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства предполагает наличие помещений:

Кабинет метрологии и стандартизации

Кабинет стандартизации и сертификации

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

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

Кабинет метрологии и стандартизации

Кабинет стандартизации и сертификации

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

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение профессионального модуля

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.znaniyum.com>]. — (Среднее профес-сиональное образование). - Режим доступа: <http://znaniyum.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://znaniyum.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. Выпряхкина, 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

Перечень рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы для **МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства:**

Основная литература:

1. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 567 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072191. - ISBN 978-5-16-015973-7. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1072191> (дата обращения: 19.06.2023). – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 375 с. — (СПО). — DOI 10.12737/textbook_5a685a89b76dd5.66618286. - ISBN 978-5-16-014026-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855507> (дата обращения: 19.06.2023). – Режим доступа: по подписке.

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.01.01 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. Игнатьевой, 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/>

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
ОК		Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	
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 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
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 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 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	

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 1.2. 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.	Данные не найдены (формы и методы контроля и оценки)	
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	
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	

4.2. Образовательные результаты освоения образовательной программы профессионального модуля, подлежащие проверке

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
Знание		
программное обеспечение деятельности туристских организаций	демонстрация знаний программного обеспечения деятельности туристских организаций	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
этику делового общения	демонстрация знаний этику делового общения	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
основы делопроизводства	демонстрирует знание об основах делопроизводства	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	демонстрация знаний законодательства Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
основы трудового законодательства Российской Федерации	демонстрация знаний основ трудового законодательства Российской Федерации	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	демонстрация знаний основ организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
оказывать первую помощь	демонстрирует знание об оказании первой помощи	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	демонстрация знаний цен на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг	демонстрация знаний ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. 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. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
основы трудового законодательства Российской Федерации	демонстрация знаний основ трудового законодательства Российской Федерации	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
основы делопроизводства.	демонстрация знаний основы делопроизводства	1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос
Умение		
взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	демонстрация умений взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	демонстрация умений владеть техникой 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
владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	демонстрирует умение владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
владеть культурой межличностного общения	владеть культурой межличностного общения	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
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. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
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. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	демонстрация умений владения технологий делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	1. Ситуационные задачи 2. Групповое решение задач с распределением ролей 3. Оценка результатов выполнения практической работы; 4. Экспертное наблюдение за работой студента на занятии
Иметь практический опыт		

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
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, включая телефонные переговоры	демонстрация практического опыта использовать технику переговоров, 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
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

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

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
Знание		
программное обеспечение деятельности туристских организаций	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2., ОК 01., ОК 07., ПК 1.2., ОК 02., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03. (МДК.01.02); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 1.1., ОК 02., ОК 03., ОК 07., ЛР 7, ЛР 25, ЛР 29 (МДК.01.01);	Вопросы к дифференцированному зачёту №5-11 (МДК.01.02); Вопросы на экзамен № (МДК.01.01);
этику делового общения	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2., ОК 01., ОК 07., ПК 1.2., ОК 02., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03. (МДК.01.02); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ПК 1.4., ОК 03., ОК 01., ОК 07., ОК 02., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 13 (МДК.01.04);	Вопросы к дифференцированному зачёту №23-30 (МДК.01.02); Вопросы на экзамен №45-47 (МДК.01.04);
основы делопроизводства	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2., ОК 01., ОК 07., ПК 1.2., ОК 02., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03. (МДК.01.02);	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-7 (МДК.01.02);
законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2., ОК 01., ОК 07., ПК 1.2., ОК 02., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03. (МДК.01.02); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ПК 1.4., ОК 03., ОК 01., ОК 07., ОК 02., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 13 (МДК.01.04); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 1.1., ОК 02., ОК 03., ОК 07., ЛР 7, ЛР 25, ЛР 29 (МДК.01.01);	Вопросы к дифференцированному зачёту №15-18 (МДК.01.02); Вопросы на экзамен №3-7 (МДК.01.04); Вопросы на экзамен № (МДК.01.01);

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
основы трудового законодательства Российской Федерации	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2., ОК 01., ОК 07., ПК 1.2., ОК 02., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03. (МДК.01.02); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 1.1., ОК 02., ОК 03., ОК 07., ЛР 7, ЛР 25, ЛР 29 (МДК.01.01);	Вопросы к дифференцированному зачёту №24-27 (МДК.01.02); Вопросы на экзамен № (МДК.01.01);
основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2., ОК 01., ОК 07., ПК 1.2., ОК 02., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03. (МДК.01.02); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ПК 1.4., ОК 03., ОК 01., ОК 07., ОК 02., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 13 (МДК.01.04); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 1.1., ОК 02., ОК 03., ОК 07., ЛР 7, ЛР 25, ЛР 29 (МДК.01.01);	Вопросы к дифференцированному зачёту №32-38 (МДК.01.02); Вопросы на экзамен №16-19 (МДК.01.04); Вопросы на экзамен № (МДК.01.01);
теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2., ОК 01., ОК 07., ПК 1.2., ОК 02., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03. (МДК.01.02); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ПК 1.4., ОК 03., ОК 01., ОК 07., ОК 02., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 13 (МДК.01.04); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 1.1., ОК 02., ОК 03., ОК 07., ЛР 7, ЛР 25, ЛР 29 (МДК.01.01);	Вопросы к дифференцированному зачёту №43-47 (МДК.01.02); Вопросы на экзамен №21-27 (МДК.01.04); Вопросы на экзамен № (МДК.01.01);
оказывать первую помощь	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2., ОК 01., ОК 07., ПК 1.2., ОК 02., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03. (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., ОК 01., ОК 07., ПК 1.2., ОК 02., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03. (МДК.01.02); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ПК 1.4., ОК 03., ОК 01., ОК 07., ОК 02., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 13 (МДК.01.04);	Вопросы к дифференцированному зачёту №53-54 (МДК.01.02); Вопросы на экзамен №28-34 (МДК.01.04);
ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2., ОК 01., ОК 07., ПК 1.2., ОК 02., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03. (МДК.01.02); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ПК 1.4., ОК 03., ОК 01., ОК 07., ОК 02., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 13 (МДК.01.04);	Вопросы к дифференцированному зачёту №43-49 (МДК.01.02); Вопросы на экзамен №37-43 (МДК.01.04);
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., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.3., ЛР 7 (МДК.01.03);	Задания к практическим занятиям №1-6 (МДК.01.03);
основы трудового законодательства Российской Федерации	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ПК 1.4., ОК 03., ОК 01., ОК 07., ОК 02., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 13 (МДК.01.04);	Вопросы на экзамен №10-14 (МДК.01.04);

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
основы делопроизводства.	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ПК 1.4., ОК 03., ОК 01., ОК 07., ОК 02., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 13 (МДК.01.04);	Вопросы на экзамен №48-50 (МДК.01.04);
Умение		
взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2., ОК 01., ОК 07., ПК 1.2., ОК 02., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03. (МДК.01.02); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ПК 1.4., ОК 03., ОК 01., ОК 07., ОК 02., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 13 (МДК.01.04); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 1.1., ОК 02., ОК 03., ОК 07., ЛР 7, ЛР 25, ЛР 29 (МДК.01.01);	Задания к практическим занятиям №4-8 (МДК.01.02); Задания к практическим занятиям №2,3 (МДК.01.04); Задания к практическим занятиям № (МДК.01.01);
владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2., ОК 01., ОК 07., ПК 1.2., ОК 02., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03. (МДК.01.02); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ПК 1.4., ОК 03., ОК 01., ОК 07., ОК 02., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 13 (МДК.01.04); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 1.1., ОК 02., ОК 03., ОК 07., ЛР 7, ЛР 25, ЛР 29 (МДК.01.01);	Задания к практическим занятиям №9-10 (МДК.01.02); Задания к практической подготовке №5,7,9 (МДК.01.04); Задания к практической подготовке № (МДК.01.01);
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., ОК 01., ОК 07., ПК 1.2., ОК 02., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03. (МДК.01.02);	Задания к практическим занятиям №1-3 (МДК.01.02);
владеть культурой межличностного общения	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.2., ОК 01., ОК 07., ПК 1.2., ОК 02., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03. (МДК.01.02); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ПК 1.4., ОК 03., ОК 01., ОК 07., ОК 02., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 13 (МДК.01.04); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 1.1., ОК 02., ОК 03., ОК 07., ЛР 7, ЛР 25, ЛР 29 (МДК.01.01);	Задания к практическим занятиям №11-12 (МДК.01.02); Задания к практической подготовке №1,7,8 (МДК.01.04); Задания к практической подготовке № (МДК.01.01);
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., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.3., ЛР 7 (МДК.01.03);	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-25 (МДК.01.03);
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., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ПК 1.3., ЛР 7 (МДК.01.03);	Задания к практическим занятиям №1-12 (МДК.01.03);

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ПК 1.4., ОК 03., ОК 01., ОК 07., ОК 02., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 13 (МДК.01.04);	Задания к практической подготовке №1-4 (МДК.01.04);
Иметь практический опыт		
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 1.4., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ПК 1.4., ОК 03., ОК 01., ОК 07., ОК 02., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 13 (МДК.01.04); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 1.1., ОК 02., ОК 03., ОК 07., ЛР 7, ЛР 25, ЛР 29 (МДК.01.01);	Задания к практической подготовке №1-4 (МДК.01.04); 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 1.4., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ПК 1.4., ОК 03., ОК 01., ОК 07., ОК 02., ЛР 8, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 13 (МДК.01.04); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 1.1., ОК 02., ОК 03., ОК 07., ЛР 7, ЛР 25, ЛР 29 (МДК.01.01);	Задания к практической подготовке №7,8 (МДК.01.04); Задания к практической подготовке № (МДК.01.01);
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., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 1.1., ОК 02., ОК 03., ОК 07., ЛР 7, ЛР 25, ЛР 29 (МДК.01.01);	Задания к практической подготовке № (МДК.01.01);