

**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 2024 - 2025 учебный год.

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

Разработчики:

1. Нечаева Светлана Викторовна
2. Старикова Галина Александровна
3. Прохорова Ольга Владимировна
4. Евтушенко Виктория Давидовна

Рассмотрено и рекомендовано на заседании кафедры Экономики и туризма

Протокол №9 от 20.05.2024

Заведующий кафедрой Абидова Саратина Айтековна

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 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; |
| ОК 02. | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; |

1.1.2. 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. |
| ПК 1.4. | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги. |

1.1.3. Перечень личностных результатов

| Код | Наименование личностных результатов |
|-------|--|
| ЛР 29 | Осознающий социальную значимость труда, стремящийся добросовестно и ответственно работать, бережно относиться к результатам труда |
| 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 4 | Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа» |

| Код | Наименование личностных результатов |
|-------|--|
| 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 12 | Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания. |
| ЛР 7. | Осознающий приоритетную ценность личности человека; ува-жающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. |
| ЛР 15 | Владеющий правилами этикета при общении с туристами, партнерами и коллегами |
| ЛР 13 | Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма |
| 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 18 | Знающий и соблюдающий этические нормы поведения и основы делового имиджа Компании |

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:

Умение:

- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения;
- Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
- Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;
- 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;

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

Знание:

- программное обеспечение деятельности туристских организаций;

- 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;

- Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;

- Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

- Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

- Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

- основы трудового законодательства Российской Федерации;

- основы делопроизводства.;

- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;

- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;

- этику делового общения;

Иметь практический опыт:

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

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

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля

Всего - 270 час(-а, -ов), в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 270 час(-а, -ов), включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 198 час(-а, -ов)
- практик - 72 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.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства | | 64 | | |
| Тема 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | Содержание учебного материала | | | ЛР 25, ЛР 29, ЛР 7, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1. |
| | 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 Практические занятия №1 Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. | 2 | 2 | |
| | 4 Практическая подготовка №1 Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства | 4 | 2 | |
| | 5 Лекционные занятия №3 Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства | 2 | 1 | |
| | 6 Лекционные занятия №4 Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности 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 | | | ЛР 25, ЛР 29, ЛР 7, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1. |
| 1 | Практическая подготовка №3 Количественный и качественный анализ персонала. Расчет потребности в персонале. | 4 | 2 | |
| 2 | Лекционные занятия №5 Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций | 2 | 1 | |
| 3 | Практические занятия №2 Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций | 2 | 2 | |
| 4 | Лекционные занятия №6 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 | |
| 5 | Практическая подготовка №4 Разработка корпоративной культуры предприятия туризма и гостеприимства | 4 | 2 | |
| 6 | Лекционные занятия №7 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 | |
| 7 | Лекционные занятия №8 Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции | 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 | 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 | |
| 11 | Практическая подготовка №6 Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства | 4 | 2 | |
| 12 | Практическая подготовка №7 Разработка типовой организационной структуры предприятий туризма и гостеприимства | 4 | 2 | |
| 13 | Практическая подготовка №8 Разработка программы формирования лояльности персонала. | 2 | 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 Распределение задач на предприятии туризма и гостеприимства. Делегирование полномочий и определение их пределов. Виды ответственности. | 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 | |
|--|--|--|------------------|---|---|
| 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 Организация документационного обеспечения управления | Содержание учебного материала | | | ЛР 14, ЛР 17, ЛР 4, ОК 01., ОК 03., ПК 1.2. | |
| | 1 | Практические занятия №1 Виды документов и их оформление | 2 | | 2 |
| | 2 | Практическая подготовка №1 Реквизиты документа | 4 | | 2 |
| | 3 | Лекционные занятия №1 Реквизиты документа | 2 | | 1 |
| | 4 | Практическая подготовка №2 Система документационного обеспечения управленческой деятельности | 2 | | 2 |
| | 5 | Лекционные занятия №2 Структура управления документацией | 2 | 1 | |
| Тема 2 Составление и оформление официальных документов | Содержание учебного материала | | | ЛР 14, ЛР 17, ЛР 4, ОК 01., ОК 03., ПК 1.2. | |
| | 1 | Лекционные занятия №3 Составление и оформление организационно-правовых документов (ОПД) | 2 | | 1 |
| | 2 | Практическая подготовка №3 Составление и оформление справочно-информационных и справочно-аналитических документов | 2 | | 2 |
| | 3 | Практическая подготовка №4 Составление и оформление распорядительных документов | 4 | | 2 |
| | 4 | Лекционные занятия №4 Составление и оформление распорядительных документов (РД) | 2 | | 1 |
| | 5 | Лекционные занятия №5 Составление и оформление справочно-информационных (СИД) и справочно-аналитических документов | 2 | | 1 |
| | 6 | Практические занятия №2 Организация работы с документами | 2 | | 2 |
| | 7 | Практическая подготовка №5 Организация работы с документами | 2 | | 2 |
| | 8 | Лекционные занятия №6 Особенности оформления документов по личному составу | 2 | | 1 |
| | 9 | Практическая подготовка №6 Требования к оформлению документов по личному составу | 2 | | 2 |
| | 10 | Практическая подготовка №7 Информационные технологии в документальном обеспечении управления | 2 | | 2 |
| 11 | Практическая подготовка №8 Составление и оформление организационно-правовых документов | 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 | | | ОК 09., ОК 05., ОК 02., ПК 1.3., ЛР 7., ЛР 12, ОК 07., ОК 01., ОК 03., ОК 04. |
| | 1 Практические занятия №1 Имидж в профессиональной деятельности | 2 | 2 | |
| | 2 Лекционные занятия №1 Деловые переговоры с партнерами и коллегами | 2 | 1 | |
| | 3 Лекционные занятия №2 Техники слушания и понимания клиентов в общении | 2 | 1 | |
| | 4 Лекционные занятия №3 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями | 2 | 1 | |
| | 5 Лекционные занятия №4 Деловой этикет в профессиональной деятельности. | 2 | 1 | |
| | 6 Лекционные занятия №5 Общие сведения об этической культуре | 2 | 1 | |
| | 7 Практическая подготовка №1 Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. | 2 | 2 | |
| | 8 Практическая подготовка №2 Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи | 2 | 2 | |
| | 9 Практическая подготовка №3 Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. | 2 | 2 | |
| | 10 Практическая подготовка №4 Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. | 2 | 2 | |
| | 11 Практическая подготовка №5 Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий | 2 | 2 | |
| | 12 Практическая подготовка №6 Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений | 2 | 2 | |
| | 13 Практическая подготовка №7 Отработка полученных теоретических знаний об этической культуре | 2 | 2 | |
| | 14 Практическая подготовка №8 Навыки использования техник и приемов эффективного общения | 2 | 2 | |
| | 15 Практическая подготовка №9 Диалог с деловыми партнерами и коллегами, правила и техника проведения | 2 | 2 | |
| | 16 Практические занятия №2 Тактики бесконфликтного общения | 2 | 2 | |
| | 17 Практическая подготовка №10 Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. | 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 | | | ОК 02., ОК 09., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ОК 05., ОК 03., ОК 04., ЛР 17, ОК 01., ПК 1.4., ОК 07. | |
| | 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, используемые 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 | | | ОК 05., ОК 03., ОК 04., ЛР 17, ПК 1.4., ОК 02., ОК 09., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ОК 07., ОК 01. | |
| | 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 | | | |
| ПП.01.01 Производственная практика (Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства) | | 72 | | | |

| 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 Общее ознакомление с предприятием | Содержание учебного материала | | | ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ОК 03., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.1., ПК 1.2., ЛР 4, ЛР 7, ОК 02., ОК 05., ОК 09., ПК 1.3., ПК 1.4. |
| | 1 Практика Общее ознакомление с предприятием | 6 | 2 | |
| Тема 2 Изучение нормативно – правовой документации предприятия | Содержание учебного материала | | | ЛР 7, ЛР 4, ЛР 14, ОК 05., ЛР 17, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 18, ОК 02., ОК 03., ОК 09., ОК 01., ОК 04., ПК 1.2., ПК 1.1., ОК 07., ПК 1.3., ПК 1.4. |
| | 1 Практика Изучение нормативно – правовой документации предприятия | 6 | 2 | |
| Тема 3 Анализ организационной структуры управления предприятием | Содержание учебного материала | | | ЛР 7, ЛР 14, ЛР 4, ЛР 17, ЛР 25, ЛР 18, ОК 03., ЛР 29, ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ОК 01., ОК 07., ПК 1.2., ПК 1.1., ПК 1.3., ПК 1.4. |
| | 1 Практика Анализ организационной структуру управления предприятием | 6 | 2 | |
| Тема 4 Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями | Содержание учебного материала | | | ОК 02., ЛР 7, ЛР 17, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 14, ЛР 18, ОК 04., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ПК 1.1., ОК 01., ПК 1.3., ПК 1.2., ОК 07., ПК 1.4. |
| | 1 Практика Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями | 6 | 2 | |
| Тема 5 Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг | Содержание учебного материала | | | ЛР 4, ЛР 7, ЛР 14, ЛР 18, ЛР 17, ЛР 29, ЛР 25, ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4. |
| | 1 Практика Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг | 6 | 2 | |
| Тема 6 Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей | Содержание учебного материала | | | ЛР 4, ЛР 14, ЛР 7, ЛР 25, ЛР 18, ЛР 17, ЛР 29, ОК 03., ОК 02., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 1.1., ОК 01., ОК 07., ПК 1.2., ПК 1.4., ПК 1.3. |
| | 1 Практика Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей | 6 | 2 | |
| Тема 7 Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг | Содержание учебного материала | | | ЛР 4, ЛР 18, ЛР 14, ЛР 7, ЛР 17, ЛР 29, ЛР 25, ОК 03., ОК 02., ОК 09., ОК 05., ОК 01., ОК 04., ПК 1.1., ОК 07., ПК 1.3., ПК 1.2., ПК 1.4. |
| | 1 Практика Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг | 6 | 2 | |
| Тема 8 Составление и обработка документации по предприятию туризма и гостеприимства | Содержание учебного материала | | | ЛР 4, ЛР 7, ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4. |
| | 1 Практика Составление и обработка документации по предприятию туризма и гостеприимства | 6 | 2 | |
| Тема 9 Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; | Содержание учебного материала | | | ЛР 7, ЛР 4, ЛР 17, ЛР 14, ЛР 29, ЛР 25, ЛР 18, ОК 05., ОК 03., ОК 02., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ПК 1.2., ОК 07., ПК 1.1., ПК 1.4., ПК 1.3. |
| | 1 Практика Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; | 6 | 2 | |
| Тема 10 Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями | Содержание учебного материала | | | ЛР 4, ЛР 7, ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4. |
| | 1 Практика Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями | 6 | 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 11 Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов. Формирование навыков профессиональной этикой | Содержание учебного материала 1 Практика Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов. Формирование навыков профессиональной этикой | 6 | 2 | ЛР 17, ЛР 4, ЛР 7, ЛР 14, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 18, ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4. |
| Тема 12 Описать и проанализировать виды работ по производственной практике. Сделать выводы о результатах прохождения производственной практики, какие задачи были реализованы, какие цели достигнуты | Содержание учебного материала 1 Практика Описать и проанализировать виды работ по производственной практике. Сделать выводы о результатах прохождения производственной практики, какие задачи были реализованы, какие цели достигнуты | 6 | 2 | ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ЛР 25, ЛР 18, ЛР 29, ОК 03., ОК 02., ОК 05., ОК 09., ОК 07., ОК 04., ОК 01., ЛР 7, ПК 1.3., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.4. |
| Форма(-ы) контроля - 4 семестр, Дифференцированный зачет | | | | |
| Всего по ПП.01.01 Производственная практика (Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства) | | 72 | | |
| Всего по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | | 270 | | |

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 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.01.02 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 русского языка

Кабинет литературы

- Стулья ученические (36 шт.)
- столы ученические (18 шт.)
- стул преподавателя (1 шт.)
- стол преподавателя (1 шт.)
- доска (1 шт.)
- Портреты писателей (8 шт.)
- Портреты ученых-лингвистов (7 шт.)
- Плакаты по литературе (16 шт.)
- Плакаты по русскому языку (52 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.)

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. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. - Минск : РИПО, 2020. - 274 с. - ISBN 978-985-7234-37-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1215094>

Дополнительная литература:

1. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1903789>

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. Гладий Е. В. Документационное обеспечение управления : учебное пособие Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 249 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI: <https://doi.org/10.12737/14202>. - ISBN 978-5-369-01042-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1065817>

Дополнительная литература:

1. Быкова Т.А., Кузнецова Т.В., Санкина Л.В. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) : учебное пособие Москва : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное

образование). - ISBN 978-5-16-013913-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141796>

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

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

Основная литература:

1. Косолапов, А. Б., Технологии продаж в индустрии туризма и гостеприимства : учебник / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2023. — 326 с. — ISBN 978-5-406-10723-2. — URL: <https://book.ru/book/947197> — Текст : электронный.

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>

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 **ПП.01.01 Производственная практика (Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства)**:

Основная литература:

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 375 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014917-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1209851>
2. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма: учебник / В.П. Орловская ; под ред. Е.И. Богданова. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016968-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1418249>

Дополнительная литература:

1. Богданов, Е. И. Экономика отрасли туризма : учебник / Е.И. Богданов, Е.С. Богомоллова, В.П. Орловская ; под ред. проф. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 318 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014813-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1240097>

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; | опрос | |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; | решение практических заданий | |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; | опрос | |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | опрос | |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; | опрос | |
| 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; | решение практических заданий | |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; | решение практических заданий | |
| 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 | |
| ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги. | решение практических заданий | |

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

| Наименование образовательного результата | Показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки результата |
|--|--|--|
| 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 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 |
| Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами | 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 | 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 |
| Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Демонстрирует владение 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 |
| 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 |
| 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 |
| владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); | демонстрация умений владения 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 |

| 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 |
| 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 | демонстрация знаний теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии | 1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос |
| Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) | 1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос |
| Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами | 1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос |
| Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) | 1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос |
| 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 |
| 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 |
| этику делового общения | демонстрация знаний этику делового общения | 1. Индивидуальный опрос 2. Фронтальный опрос 3. Письменный опрос |
| Иметь практический опыт | | |
| осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства | иметь практический опыт 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 |

| Наименование образовательного результата | Показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки результата |
|--|--|--|
| использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры | иметь практический опыт 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 |

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

| Результаты обучения | Коды компетенций | Фонды оценочных средств |
|--|--|--|
| | Умение | |
| взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов | ЛР 25, ЛР 29, ЛР 7, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ЛР 29, ЛР 7, ЛР 25, ПК 1.1. (МДК.01.01); ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17 (МДК.01.04); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4. (ПП.01.01); | Задания к практическим занятиям №1-2 (МДК.01.01); Задания к практическим занятиям №2,3 (МДК.01.04); (ПП.01.01); |
| владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры | ЛР 25, ЛР 29, ЛР 7, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ЛР 29, ЛР 7, ЛР 25, ПК 1.1. (МДК.01.01); ЛР 13, ЛР 14, ЛР 8, ОК 02., ОК 07., ОК 09., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17 (МДК.01.04); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4. (ПП.01.01); | Задания к практической подготовке №1-21 (МДК.01.01); Задания к практической подготовке №5,7,9 (МДК.01.04); (ПП.01.01); |
| владеть культурой межличностного общения | ЛР 25, ЛР 29, ЛР 7, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ЛР 29, ЛР 7, ЛР 25, ПК 1.1. (МДК.01.01); ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 8, ОК 07., ОК 09., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17 (МДК.01.04); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4. (ПП.01.01); | Задания к практической подготовке №1-21 (МДК.01.01); Задания к практической подготовке №1,7,8 (МДК.01.04); (ПП.01.01); |
| Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | ЛР 14, ЛР 17, ЛР 4, ОК 01., ОК 03., ПК 1.2., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 03., ПК 1.2., ОК 01. (МДК.01.02); | Задания к практическим занятиям №1.5; 2.7 Практическая подготовка 1.2; 1.4; 2.2; 2.4; 2.6; 2.8; 2.10; 2.11 (МДК.01.02); |
| Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | ЛР 14, ЛР 17, ЛР 4, ОК 01., ОК 03., ПК 1.2., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 03., ПК 1.2., ОК 01. (МДК.01.02); | Задания к практическим занятиям №1.5; 2.7 Практическая подготовка 1.2; 1.4; 2.2; 2.4; 2.6; 2.8; 2.10; 2.11 (МДК.01.02); |

| Результаты обучения | Коды компетенций | Фонды оценочных средств |
|---|--|---|
| Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | ЛР 14, ЛР 17, ЛР 4, ОК 01., ОК 03., ПК 1.2., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 03., ПК 1.2., ОК 01. (МДК.01.02); | Задания к практическим занятиям №1.5; 2.7 Практическая подготовка 1.2; 1.4; 2.2; 2.4; 2.6; 2.8; 2.10; 2.11 (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., ОК 01., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 09., ОК 05., ОК 07., ПК 1.3., ЛР 7., ЛР 12 (МДК.01.03); | Задания к практическим занятиям №6-12 (МДК.01.03); |
| 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 01., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 09., ОК 05., ОК 07., ПК 1.3., ЛР 7., ЛР 12 (МДК.01.03); | Вопросы к дифференцированному зачёту №1-25 (МДК.01.03); |
| владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); | ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17 (МДК.01.04); | Задания к практической подготовке №1-4 (МДК.01.04); |
| Знание | | |
| программное обеспечение деятельности туристских организаций | ЛР 25, ЛР 29, ЛР 7, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ЛР 29, ЛР 7, ЛР 25, ПК 1.1. (МДК.01.01); | Вопросы на экзамен №1-15 (МДК.01.01); |
| законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства | ЛР 25, ЛР 29, ЛР 7, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ЛР 29, ЛР 7, ЛР 25, ПК 1.1. (МДК.01.01); ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17 (МДК.01.04); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4. (ПП.01.01); | Вопросы на экзамен №1-15 (МДК.01.01); Вопросы на экзамен №3-7 (МДК.01.04); (ПП.01.01); |
| основы трудового законодательства Российской Федерации | ЛР 25, ЛР 29, ЛР 7, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ЛР 29, ЛР 7, ЛР 25, ПК 1.1. (МДК.01.01); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4. (ПП.01.01); | Вопросы на экзамен №1-15 (МДК.01.01); (ПП.01.01); |
| основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников | ЛР 25, ЛР 29, ЛР 7, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ЛР 29, ЛР 7, ЛР 25, ПК 1.1. (МДК.01.01); ЛР 13, ЛР 15, ЛР 8, ОК 01., ОК 07., ПК 1.4., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17 (МДК.01.04); ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4. (ПП.01.01); | Вопросы на экзамен №1-15 (МДК.01.01); Вопросы на экзамен №16-19 (МДК.01.04); (ПП.01.01); |

| Результаты обучения | Коды компетенций | Фонды оценочных средств |
|--|--|---|
| теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии | ЛР 25, ЛР 29, ЛР 7, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.1., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ЛР 29, ЛР 7, ЛР 25, ПК 1.1. (МДК.01.01); ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17 (МДК.01.04); | Вопросы на экзамен №1-15 (МДК.01.01); Вопросы на экзамен №21-27 (МДК.01.04); |
| Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | ЛР 14, ЛР 17, ЛР 4, ОК 01., ОК 03., ПК 1.2., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 03., ПК 1.2., ОК 01. (МДК.01.02); | Вопросы к дифференцированному зачёту №1-64 (МДК.01.02); |
| Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | ЛР 14, ЛР 17, ЛР 4, ОК 01., ОК 03., ПК 1.2., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 03., ПК 1.2., ОК 01. (МДК.01.02); | Вопросы к дифференцированному зачёту №33-64 (МДК.01.02); |
| Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | ЛР 14, ЛР 17, ЛР 4, ОК 01., ОК 03., ПК 1.2., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ОК 03., ПК 1.2., ОК 01. (МДК.01.02); | Вопросы к дифференцированному зачёту №1-64 (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., ОК 01., ОК 04., ОК 03., ОК 02., ОК 09., ОК 05., ОК 07., ПК 1.3., ЛР 7., ЛР 12 (МДК.01.03); | Задания к практическим занятиям №1-6 (МДК.01.03); |
| основы трудового законодательства Российской Федерации | ЛР 13, ЛР 17, ОК 02., ЛР 8, ПК 1.4., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17 (МДК.01.04); | Вопросы на экзамен №10-14 (МДК.01.04); |
| основы делопроизводства. | ЛР 13, ЛР 17, ЛР 8, ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17 (МДК.01.04); | Вопросы на экзамен №48-50 (МДК.01.04); |
| цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги | ЛР 13, ЛР 17, ОК 01., ОК 09., ПК 1.4., ОК 05., ОК 03., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17 (МДК.01.04); | Вопросы на экзамен №28-34 (МДК.01.04); |
| ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг | ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17 (МДК.01.04); | Вопросы на экзамен №37-43 (МДК.01.04); |
| этику делового общения | ЛР 14, ЛР 17, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17 (МДК.01.04); | Вопросы на экзамен №45-47 (МДК.01.04); |
| Иметь практический опыт | | |
| осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства | ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17 (МДК.01.04); | Задания к практической подготовке №1-4 (МДК.01.04); |
| использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры | ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ЛР 8, ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 07., ОК 09., ПК 1.4., ОК 02., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 04., ОК 01., ОК 07., ПК 1.4., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17 (МДК.01.04); | Задания к практической подготовке №7,8 (МДК.01.04); |