

**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. Прохорова Ольга Владимировна
3. Старикова Галина Александровна

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 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

### 1.1.3. Перечень личностных результатов

Код	Наименование личностных результатов
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 25	Выработавший принципы экологически целесообразного поведения, бережного отношения к своей жизни, жизни других людей, природы, планеты в целом
ЛР 29	Осознающий социальную значимость труда, стремящийся добросовестно и ответственно работать, бережно относиться к результатам труда
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и 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 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
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.

## 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;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- Организовывать текущую деятельность сотрудников 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;
- основы делопроизводства.;
- этику делового общения;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;

- Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

#### **Умение:**

- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть культурой межличностного общения;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- Организовывать текущую деятельность сотрудников 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;
- Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);;
- 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;

#### **Иметь практический опыт:**

- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

### **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		

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 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 <b>Практическая подготовка №1</b> Количественный и качественный анализ персонала. Расчет потребности в персонале.	4	2	
	2 <b>Лекционные занятия №1</b> Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2	1	
	3 <b>Практические занятия №1</b> Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2	2	
	4 <b>Лекционные занятия №2</b> 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 <b>Практическая подготовка №2</b> Разработка корпоративной культуры предприятия туризма и гостеприимства	4	2	
	6 <b>Лекционные занятия №3</b> 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 <b>Лекционные занятия №4</b> Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	2	1	
	8 <b>Практическая подготовка №3</b> Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4	2	
	9 <b>Лекционные занятия №5</b> 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 <b>Лекционные занятия №6</b> 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 <b>Практическая подготовка №4</b> Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4	2	
	12 <b>Практическая подготовка №5</b> Разработка типовой организационной структуры предприятий туризма и гостеприимства	4	2	
	13 <b>Практическая подготовка №6</b> Разработка программы формирования лояльности персонала.	2	2	
	14 <b>Лекционные занятия №7</b> Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2	1	
	15 <b>Практическая подготовка №7</b> Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4	2	
	16 <b>Практическая подготовка №8</b> 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
Тема 2 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 <b>Лекционные занятия №8</b> Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	2	1	
	2 <b>Лекционные занятия №9</b> Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2	1	
	3 <b>Практические занятия №2</b> Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	2	2	
	4 <b>Практическая подготовка №9</b> Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	4	2	
	5 <b>Лекционные занятия №10</b> Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	2	1	
	6 <b>Лекционные занятия №11</b> Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	1	
	7 <b>Практическая подготовка №10</b> Разработка должностных инструкций сотрудников различных служб с учетом профессиональных компетенций и требований, предъявляемых к личностным качествам работников предприятий туризма и гостеприимства	4	2	
Форма(-ы) контроля - 2 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 <b>Лекционные занятия №1</b> Структура управления документацией	2	1	
	2 <b>Практические занятия №1</b> Виды документов и их оформление	2	2	
	3 <b>Практическая подготовка №1</b> Система документационного обеспечения управленческой деятельности	2	2	
	4 <b>Практическая подготовка №2</b> Реквизиты документа	4	2	
	5 <b>Лекционные занятия №2</b> Реквизиты документа	2	1	

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 Составление и оформление официальных документов	Содержание учебного материала			ЛР 14, ЛР 17, ЛР 4, ОК 01., ОК 03., ПК 1.2.	
	1	<b>Практическая подготовка №3</b> Составление и оформление организационно-правовых документов	2		2
	2	<b>Лекционные занятия №3</b> Составление и оформление организационно-правовых документов (ОПД)	2		1
	3	<b>Практическая подготовка №4</b> Составление и оформление справочно-информационных и справочно-аналитических документов	2		2
	4	<b>Лекционные занятия №4</b> Составление и оформление справочно-информационных (СИД) и справочно-аналитических документов	2		1
	5	<b>Практическая подготовка №5</b> Составление и оформление распорядительных документов	4		2
	6	<b>Лекционные занятия №5</b> Составление и оформление распорядительных документов (РД)	2		1
	7	<b>Практические занятия №2</b> Организация работы с документами	2		2
	8	<b>Практическая подготовка №6</b> Организация работы с документами	2		2
	9	<b>Лекционные занятия №6</b> Особенности оформления документов по личному составу	2		1
	10	<b>Практическая подготовка №7</b> Требования к оформлению документов по личному составу	2		2
	11	<b>Практическая подготовка №8</b> Информационные технологии в документальном обеспечении управления	2		2
Форма(-ы) контроля - 1 семестр, Дифференцированный зачет					
Всего по МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства		36			
МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		64			
Тема 1 Ценообразование и ценовая политика	Содержание учебного материала			ЛР 8, ОК 04., ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ОК 07., ОК 01., ПК 1.4., ОК 03., ОК 05., ОК 09., ОК 02.	
	1	<b>Лекционные занятия №1</b> Понятие тарифа; варианты тарифов.	2		1
	2	<b>Практические занятия №1</b> Тарифы в сфере туризма и гостеприимства	2		2
	3	<b>Лекционные занятия №2</b> Ценообразование: расчет цены услуг.	2		1
	4	<b>Практическая подготовка №1</b> Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	4		2
	5	<b>Лекционные занятия №3</b> Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2		1
	6	<b>Практическая подготовка №2</b> Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	4		2
	7	<b>Лекционные занятия №4</b> Цена и тариф управление доходами (revenue management)	2		1
	8	<b>Лекционные занятия №5</b> Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)	2		1
	9	<b>Лекционные занятия №6</b> Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	2		1
	10	<b>Практическая подготовка №3</b> Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	4		2
	11	<b>Практическая подготовка №4</b> Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере 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 Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание учебного материала			ОК 04., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ОК 07., ОК 09., ОК 01., ПК 1.4., ОК 05., ОК 02., ОК 03.
1	<b>Лекционные занятия №7</b> Понятие обслуживания клиентов.	2	1	
2	<b>Лекционные занятия №8</b> . Основные стандарты обслуживания клиентов	2	1	
3	<b>Лекционные занятия №9</b> Обслуживание клиентов: правила и стандарты	2	1	
4	<b>Практическая подготовка №5</b> Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание	4	2	
5	<b>Практическая подготовка №6</b> Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	6	2	
6	<b>Лекционные занятия №10</b> Деловое общение. Этика и этикет.	2	1	
7	<b>Практические занятия №2</b> . Введение и закрепление лексики	2	2	
8	<b>Практическая подготовка №7</b> Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные 22 услуги	6	2	
9	<b>Практическая подготовка №8</b> Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов	6	2	
10	<b>Лекционные занятия №11</b> Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2	1	
Форма(-ы) контроля - 2 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		
Тема 1 Общее ознакомление с предприятием	Содержание учебного материала			ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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.
1	<b>Практика</b> Общее ознакомление с предприятием	6	2	
Тема 2 Изучение нормативно – правовой документации предприятия	Содержание учебного материала			ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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.
1	<b>Практика</b> Изучение нормативно – правовой документации предприятия	6	2	
Тема 3 Анализ организационной структуру управления предприятием	Содержание учебного материала			ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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.
1	<b>Практика</b> Анализ организационной структуру управления предприятием	6	2	
Тема 4 Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	Содержание учебного материала			ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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.
1	<b>Практика</b> 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 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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.
1	<b>Практика</b> Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг	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 6 Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей	Содержание учебного материала			ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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.
	1 <b>Практика</b> Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей	6	2	
Тема 7 Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг	Содержание учебного материала			ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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.
	1 <b>Практика</b> Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг	6	2	
Тема 8 Составление и обработка документации по предприятию туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала			ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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.
	1 <b>Практика</b> 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 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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.
	1 <b>Практика</b> 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 18, ЛР 14, ЛР 17, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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.
	1 <b>Практика</b> Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями	6	2	
Тема 11 Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов. Формирование навыков профессиональной этикой	Содержание учебного материала			ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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.
	1 <b>Практика</b> Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов. Формирование навыков профессиональной этикой	6	2	
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			ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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.
	1 <b>Практика</b> Описать и проанализировать виды работ по производственной практике. Сделать выводы о результатах прохождения производственной практики, какие задачи были реализованы, какие цели достигнуты	6	2	
Форма(-ы) контроля - 2 семестр, Дифференцированный зачет				
Всего по ПП.01.01 Производственная практика (Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства)		72		
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			ЛР 7, ОК 07., ОК 01., ОК 09., ОК 05., ПК 1.3., ЛР 12, ОК 04., ОК 03., ОК 02.
1	<b>Лекционные занятия №1</b> Общие сведения об этической культуре	2	1	
2	<b>Лекционные занятия №2</b> Деловой этикет в профессиональной деятельности.	2	1	
3	<b>Практическая подготовка №1</b> Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	2	
4	<b>Практическая подготовка №2</b> Отработка полученных теоретических знаний об этической культуре	2	2	
5	<b>Лекционные занятия №3</b> Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями	2	1	
6	<b>Практическая подготовка №3</b> Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2	2	
7	<b>Практическая подготовка №4</b> Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	2	2	
8	<b>Практическая подготовка №5</b> Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2	2	
9	<b>Практическая подготовка №6</b> Техники слушания и понимания клиентов в общении	2	2	
10	<b>Практическая подготовка №7</b> Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий	2	2	
11	<b>Практическая подготовка №8</b> Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	2	
12	<b>Практическая подготовка №9</b> Навыки использования техник и приемов эффективного общения	2	2	
13	<b>Лекционные занятия №4</b> Деловые переговоры с партнерами и коллегами	2	1	
14	<b>Практические занятия №1</b> Тактики бесконфликтного общения	2	2	
15	<b>Лекционные занятия №5</b> Диалог с деловыми партнерами и коллегами, правила и техника проведения	2	1	
16	<b>Практические занятия №2</b> Имидж в профессиональной деятельности	2	2	
17	<b>Практическая подготовка №10</b> Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи	2	2	
Форма(-ы) контроля - 2 семестр, Экзамен				
Всего по МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения		34		
<b>Всего по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>270</b>		

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.01.04 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.01.03 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.)

### **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. Т.А. Быкова, Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина 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.01.04 Осуществление расчетов с клиентами за предоставленные услуги туризма и гостеприимства:**

Основная литература:

1. 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. Богомолова, 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/>

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

#### Основная литература:

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. 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. 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 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 технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
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 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.	решение практических заданий	
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	

## 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. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	демонстрация знаний теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	демонстрация знаний основ организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
основы трудового законодательства Российской Федерации	демонстрация знаний основ трудового законодательства Российской Федерации	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	демонстрация знаний законодательства Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. 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. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
основы делопроизводства.	демонстрация знаний основы делопроизводства	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
этику делового общения	демонстрация знаний этику делового общения	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг	демонстрация знаний ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. 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. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
основы трудового законодательства Российской Федерации	демонстрация знаний основ трудового законодательства Российской Федерации	1. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. 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. Тесты 2. Контрольные работы 3. Индивидуальный опрос 4. Фронтальный опрос 5. Письменный опрос
Умение		

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	демонстрация умений взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	1) Ситуационные задачи 2) Метод развития умений кооперации (групповое решение задач с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогруженiem в историческую реальность) 4) Оценка результатов (выполнение практических заданий) 5) Аргументированные суждения по дискуссионным вопросам 6) Защита проектов, рефератов.
владеть культурой межличностного общения	владеть культурой межличностного общения	1) Ситуационные задачи 2) Метод развития умений кооперации (групповое решение задач с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогруженiem в историческую реальность) 4) Оценка результатов (выполнение практических заданий) 5) Аргументированные суждения по дискуссионным вопросам 6) Защита проектов, рефератов.
владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	демонстрация умений владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	1) Ситуационные задачи 2) Метод развития умений кооперации (групповое решение задач с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогруженiem в историческую реальность) 4) Оценка результатов (выполнение практических заданий) 5) Аргументированные суждения по дискуссионным вопросам 6) Защита проектов, рефератов.
Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Демонстрирует владение технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	1) Ситуационные задачи 2) Метод развития умений кооперации (групповое решение задач с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогруженiem в историческую реальность) 4) Оценка результатов (выполнение практических заданий) 5) Аргументированные суждения по дискуссионным вопросам 6) Защита проектов, рефератов.
Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	1) Ситуационные задачи 2) Метод развития умений кооперации (групповое решение задач с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогруженiem в историческую реальность) 4) Оценка результатов (выполнение практических заданий) 5) Аргументированные суждения по дискуссионным вопросам 6) Защита проектов, рефератов.
Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	1) Ситуационные задачи 2) Метод развития умений кооперации (групповое решение задач с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогруженiem в историческую реальность) 4) Оценка результатов (выполнение практических заданий) 5) Аргументированные суждения по дискуссионным вопросам 6) Защита проектов, рефератов.
владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	демонстрация умений владения технологий делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	1) Ситуационные задачи 2) Метод развития умений кооперации (групповое решение задач с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогруженiem в историческую реальность) 4) Оценка результатов (выполнение практических заданий) 5) Аргументированные суждения по дискуссионным вопросам 6) Защита проектов, рефератов.

Наименование образовательного результата	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результата
Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	1) Ситуационные задачи 2) Метод развивающей кооперации (групповое решение задач с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (с погружением в историческую реальность) 4) Оценка результатов (выполнение практических заданий) 5) Аргументированные суждения по дискуссионным вопросам 6) Защита проектов, рефератов.
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	1) Ситуационные задачи 2) Метод развивающей кооперации (групповое решение задач с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (с погружением в историческую реальность) 4) Оценка результатов (выполнение практических заданий) 5) Аргументированные суждения по дискуссионным вопросам 6) Защита проектов, рефератов.
Иметь практический опыт		
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
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

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

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
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 7, ЛР 25, ЛР 29, ПК 1.1. (МДК.01.01);	Вопросы на экзамен №1-15 (МДК.01.01);
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 7, ЛР 25, ЛР 29, 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 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 02., ПК 1.4., ЛР 14, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 15, ЛР 17, ОК 03. (МДК.01.04);	Вопросы на экзамен №1-15 (МДК.01.01); Вопросы на экзамен №21-27 (МДК.01.04);

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
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 7, ЛР 25, ЛР 29, 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 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 02., ПК 1.4., ЛР 14, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 15, ЛР 17, ОК 03. (МДК.01.04); ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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);
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 7, ЛР 25, ЛР 29, ПК 1.1. (МДК.01.01); ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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);
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 7, ЛР 25, ЛР 29, 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 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 02., ПК 1.4., ЛР 14, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 15, ЛР 17, ОК 03. (МДК.01.04); ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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);
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, ПК 1.2., ОК 03., ОК 01. (МДК.01.02);	Вопросы к дифференцированному зачёту №33-64 (МДК.01.02);
Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ОК 01., ОК 03., ПК 1.2., ЛР 14, ЛР 17, ЛР 4, ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ПК 1.2., ОК 03., ОК 01. (МДК.01.02);	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-64 (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, ПК 1.2., ОК 03., ОК 01. (МДК.01.02);	Вопросы к дифференцированному зачёту №1-64 (МДК.01.02);
основы делопроизводства.	ЛР 13, ЛР 14, ЛР 8, ОК 01., ОК 09., ПК 1.4., ОК 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 02., ПК 1.4., ЛР 14, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 15, ЛР 17, ОК 03. (МДК.01.04);	Вопросы на экзамен №48-50 (МДК.01.04);
этику делового общения	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 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 02., ПК 1.4., ЛР 14, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 15, ЛР 17, ОК 03. (МДК.01.04);	Вопросы на экзамен №45-47 (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 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 02., ПК 1.4., ЛР 14, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 15, ЛР 17, ОК 03. (МДК.01.04);	Вопросы на экзамен №37-43 (МДК.01.04);

Результаты обучения	Коды компетенций	Фонды оценочных средств
цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги	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 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 02., ПК 1.4., ЛР 14, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 15, ЛР 17, ОК 03. (МДК.01.04);	Вопросы на экзамен №28-34 (МДК.01.04);
основы трудового законодательства Российской Федерации	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 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 02., ПК 1.4., ЛР 14, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 15, ЛР 17, ОК 03. (МДК.01.04);	Вопросы на экзамен №10-14 (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 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ОК 07., ОК 09., ОК 05., ПК 1.3., ЛР 7, ЛР 12 (МДК.01.03);	Задания к практическим занятиям №1-6 (МДК.01.03);
<b>Умение</b>		
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 7, ЛР 25, ЛР 29, 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 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 02., ПК 1.4., ЛР 14, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 15, ЛР 17, ОК 03. (МДК.01.04); ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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 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 7, ЛР 25, ЛР 29, 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 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 02., ПК 1.4., ЛР 14, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 15, ЛР 17, ОК 03. (МДК.01.04); ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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);
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 7, ЛР 25, ЛР 29, 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 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 02., ПК 1.4., ЛР 14, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 15, ЛР 17, ОК 03. (МДК.01.04); ЛР 14, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 25, ЛР 29, ЛР 4, ЛР 7, 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);
Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	ОК 03., ОК 01., ПК 1.2., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ПК 1.2., ОК 03., 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
Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	ОК 03., ЛР 14, ЛР 17, ЛР 4, ОК 01., ПК 1.2., ЛР 4, ЛР 14, ЛР 17, ПК 1.2., ОК 03., 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);
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, ПК 1.2., ОК 03., 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);
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 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 02., ПК 1.4., ЛР 14, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 15, ЛР 17, ОК 03. (МДК.01.04);	Задания к практической подготовке №1-4 (МДК.01.04);
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 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ОК 07., ОК 09., ОК 05., ПК 1.3., ЛР 7, ЛР 12 (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 04., ОК 03., ОК 02., ОК 01., ОК 07., ОК 09., ОК 05., ПК 1.3., ЛР 7, ЛР 12 (МДК.01.03);	Задания к практическим занятиям №1-12 (МДК.01.03);
<b>Иметь практический опыт</b>		
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 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 02., ПК 1.4., ЛР 14, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 15, ЛР 17, ОК 03. (МДК.01.04);	Задания к практической подготовке №7,8 (МДК.01.04);
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 07., ОК 01., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 02., ПК 1.4., ЛР 14, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 15, ЛР 17, ОК 03. (МДК.01.04);	Задания к практической подготовке №1-4 (МДК.01.04);