

**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 личностно 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<br>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<br>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 №8 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 №9 Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.                                                           | 2             | 1                |                                                                                     |
|                                                                                      | 3 Практические занятия №2 Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.                                                                                                                     | 2             | 2                |                                                                                     |
|                                                                                      | 4 Практическая подготовка №9 Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства                                                                                                | 4             | 2                |                                                                                     |
|                                                                                      | 5 Лекционные занятия №10 Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства                                                      | 2             | 1                |                                                                                     |
|                                                                                      | 6 Лекционные занятия №11 Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства                                                                                                    | 2             | 1                |                                                                                     |
|                                                                                      | 7 Практическая подготовка №10 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<br>Организация документационного обеспечения управления                       | Содержание учебного материала                                                                                                                                                                                                        |               |                  | ЛР 14, ЛР 17, ЛР 4, ОК 01., ОК 03., ПК 1.2.                                         |
|                                                                                      | 1 Лекционные занятия №1 Структура управления документацией                                                                                                                                                                           | 2             | 1                |                                                                                     |
|                                                                                      | 2 Практические занятия №1 Виды документов и их оформление                                                                                                                                                                            | 2             | 2                |                                                                                     |
|                                                                                      | 3 Практическая подготовка №1 Система документационного обеспечения управленческой деятельности                                                                                                                                       | 2             | 2                |                                                                                     |
|                                                                                      | 4 Практическая подготовка №2 Реквизиты документа                                                                                                                                                                                     | 4             | 2                |                                                                                     |
|                                                                                      | 5 Лекционные занятия №2 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<br>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<br>Ценообразование и ценовая политика                                                    | Содержание учебного материала                                                                                                                                |               |                  | ЛР 8, ОК 02., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ОК 07., ОК 01., ПК 1.4. |
|                                                                                                 | 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, использующиеся 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<br>Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги                                                         | Содержание учебного материала                                                                                                                                |                                                                                                                                                                    |               |                  | ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 17, ОК 07., ОК 01., ПК 1.4., ОК 04., ОК 09., ОК 05., ОК 03., ОК 02.                                         |
|                                                                                                                             | 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                                                                                                                                                            | Практическая подготовка №5 Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание                                                                                       | 4             | 2                |                                                                                                                                           |
|                                                                                                                             | 5                                                                                                                                                            | Практическая подготовка №6 Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги. | 6             | 2                |                                                                                                                                           |
|                                                                                                                             | 6                                                                                                                                                            | Лекционные занятия №10 Деловое общение. Этика и этикет.                                                                                                            | 2             | 1                |                                                                                                                                           |
|                                                                                                                             | 7                                                                                                                                                            | Практические занятия №2 . Введение и закрепление лексики                                                                                                           | 2             | 2                |                                                                                                                                           |
|                                                                                                                             | 8                                                                                                                                                            | Практическая подготовка №7 Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные 22 услуги                                        | 6             | 2                |                                                                                                                                           |
|                                                                                                                             | 9                                                                                                                                                            | Практическая подготовка №8 Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов                              | 6             | 2                |                                                                                                                                           |
| 10                                                                                                                          | Лекционные занятия №11 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<br>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                                                                                                                                                            | Практика Общее ознакомление с предприятием                                                                                                                         | 6             | 2                |                                                                                                                                           |
| Тема 2<br>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                                                                                                                                                            | Практика Изучение нормативно – правовой документации предприятия                                                                                                   | 6             | 2                |                                                                                                                                           |
| Тема 3<br>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                                                                                                                                                            | Практика Анализ организационной структуру управления предприятием                                                                                                  | 6             | 2                |                                                                                                                                           |
| Тема 4<br>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                                                                                                                                                            | Практика Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями                                                                                    | 6             | 2                |                                                                                                                                           |
| Тема 5<br>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                                                                                                                                                            | Практика 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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями                                                                                                              | 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 использования техник и приемов эффективного общения с гостями                                                                                                              | 6             | 2                |                                                                                                                                           |
| Тема 11<br>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<br>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<br>Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства                                  | Содержание учебного материала                                                                                                                                                   |               |                  | ОК 07., ОК 01., ОК 09., ОК 05., ПК 1.3., ЛР 7, 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. Выпрядкина, 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<br>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 ющей кооперации (групповое решение задачи с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогружен и ем 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 ющей кооперации (групповое решение задачи с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогружен и ем 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 ющей кооперации (групповое решение задачи с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогружен и ем 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 ющей кооперации (групповое решение задачи с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогружен и ем 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 ющей кооперации (групповое решение задачи с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогружен и ем 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 ющей кооперации (групповое решение задачи с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогружен и ем 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 ющей кооперации (групповое решение задачи с распределением индивидуальных заданий) 3) Ролевая игра (спогружен и ем 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 развигущей 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 развигущей 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);<br>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);<br>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);<br>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);<br>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);<br>Вопросы на экзамен №16-19 (МДК.01.04);<br>(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);<br>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);<br>(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);<br>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);<br>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);<br>Вопросы на экзамен №3-7 (МДК.01.04);<br>(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);                                                                            |
| 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 7, ЛР 25, ЛР 29, ПК 1.1. (МДК.01.01);<br>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);<br>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);<br>Задания к практическим занятиям №2,3 (МДК.01.04);<br>(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);<br>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);<br>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);<br>Задания к практической подготовке №1,7,8 (МДК.01.04);<br>(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);<br>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);<br>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);<br>Задания к практической подготовке №5,7,9 (МДК.01.04);<br>(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<br>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);                                                                      |
| Иметь практический опыт                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                         |
| 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);                                                                     |