

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Колледж
(на правах факультета непрерывного профессионального образования)



УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа

Т.М. Челей
марта 2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий
туризма и гостеприимства

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация
специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
очная

Санкт-Петербург
2023

Автор

преподаватель _____ Семенова О.В.
(подпись)

преподаватель _____ Савельева Е.А.
(подпись)

преподаватель _____ Иванова Э.А.
(подпись)

Рассмотрена на заседании педагогического совета колледжа (на правах факультета непрерывного профессионального образования) от 31 марта 2023 г., протокол № 5.

Председатель педагогического _____ Челей Т.М.
совета (подпись)

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии колледжа от 23 марта 2023 г., протокол № 5

Председатель УМК _____ Сагидуллина Г.В.
(подпись)

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой _____ Борош Н.А.
(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	4
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ...	5
3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства является частью программы подготовки специалистов среднего звена и составлена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт в:

– координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;

осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;

– выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов;

– использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;

осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **уметь:**

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

- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;

- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

- владеть культурой межличностного общения.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **знать:**

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;

- основы трудового законодательства Российской Федерации;

- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;

- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;

- оказывать первую помощь;

- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства.

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля

Всего – 402 часа, в том числе:

в форме практической подготовки – 108 ч.;

Практики, в том числе:

- учебная практика – 1 неделя, 36 часов;
- производственная практика – 2 недели, 72 часа.

Консультация – 2 ч.

Промежуточная аттестация – 6 ч.,

в форме:

дифференцированного зачета по МДК.01.01 в 6 семестре;

дифференцированного зачета по МДК.01.02 в 6 семестре;

дифференцированного зачета по МДК.01.03 в 6 семестре;

дифференцированного зачета по МДК.01.04 в 5 семестре;

дифференцированного зачета по МДК.01.05 в 5 семестре;

экзамена по модулю ПМ.01 в 6 семестре.

2 Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, соответствующие ему профессиональные (ПК) и общие (ОК) компетенции:

Код	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом

	особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 1.1.	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

В ходе освоения профессионального модуля учитывается движение к достижению личностных результатов обучающимися:

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих,

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности,

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 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства,

ЛР 14 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности,

ЛР 15 Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

3 Структура и содержание профессионального модуля

3.1 Тематический план профессионального модуля

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Коды компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Сумм. учебная нагрузка, ч.	в т.ч. в форме практик. подготовки	Объем профессионального модуля								
				Работа обучающегося во взаимодействии с преподавателем								Самостоятельная работа, ч.
				Обучение по МДК					Практики		Консультации, ч.	
				Всего, часов	в т.ч.				Учебная	Производственная		
Промежуточная аттестация, ч.	Лекции. ч.	лабораторные и практические занятия, ч.	курсовая работа (проект), ч.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 1.1	МДК.01.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	38	-	36	-	12	24	-	12	-		
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 1.2	МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	66	-	64	-	22	42	-	12	-		2
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 1.3	Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	38		36	-	12	24	-	12			2

	гостеприимства											
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 1.4	Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	66		64	-	22	42					2
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 1.1-1.4	Организация туристской индустрии	80		76	-	26	50					4
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 1.1-1.4	Учебная практика	36	36								-	-
ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 1.1-1.4	Производственная практика	72	72							72	-	-
	Консультация	2									2	
	Экзамен по модулю	6	-		6						-	
	Всего:	402	108	276	6	94	182	-	36	72	2	10

3.2 Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Наименование разделов и тем 1	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся. 2	Объем часов 3	Уровень освоения 4
МДК.01.01 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства			
Тема 1.1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Лекции	4	2
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства		
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства		
Тема 1.2 Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Лекции	8	2
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции		
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций		
	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		
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий		
Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда			

	в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда		
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь		
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства		
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс		
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива		
	Практические занятия	24	3
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства		
	Составление графиков выхода на работу.		
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду		
	Разработка программы формирования лояльности персонала.		
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб		
МДК.01.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства			
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Лекции	6	2
	Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов.		
	Практические занятия	12	3
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение,		

	учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)		
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Лекции	8	2
	Организационные документы.		
	Распорядительные документы.		
	Виды информационно-справочных документов.	12	3
Практические занятия			
Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)			
Тема 2.3. Организация работы с документами	Лекции	8	2
	Понятие и принципы организации документооборота.		
	Порядок ведения документации.		
	Документы по трудовым отношениям.		
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	32	3
	Практические занятия		
Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.			
МДК.01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства			
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Лекции	4	2
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	4	3
	Практические занятия		
Отработка полученных теоретических знаний на практике.			
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Лекции	6	2
	Деловое общение. Этика и этикет.		
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.		
	Введение лексики, закрепление в упражнениях		

с клиентами/гостями на английском языке	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.		
	Практические занятия	20	3
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.		
МДК 01.04 Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги туризма и гостеприимства			
Тема 4.1 Ценообразование и ценовая политика	Лекция	10	1
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.		
	Практические занятия	22	2
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		3
Тема 4.2 Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Лекция	10	1
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. Деловое общение. Этика и этикет.		
	Практические занятия		

	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	22	2 3
МДК 01.05 Организация туристской индустрии			
Тема 1. История развития туризма.	Лекции	8	1
	Введение. Содержание дисциплины. Туризм как явление современного мира. Современная организация сферы туризма.		
	Первые турагентства, предприятия размещения и питания. История развития транспорта.	16	2
	Практические занятия		
Работа с открытыми данными на сайтах агрегаторов туризма.			
Тема 2. Туризм- отрасль экономики.	Лекции	8	1
	Сущность и экономическое содержание туризма.		
	Туристский продукт. Структура туристского продукта. Технология создания туристского продукта.	12	2 3
	Практические занятия		
Анализ туристского потенциала регионов. Прямое и косвенное влияние развития туризма на экономику.			
Тема 3. Туроператоры и турагенты. Предпринимательство в туризме.	Лекции	4	1
	Понятие и виды деятельности туроператора и турагента. Международная деятельность туроператоров и турагентов.		
	Виды предпринимательства в туризме	12	2 3
	Практические занятия		
Составление сравнительных таблиц по видам предпринимательской деятельности. Организационно – правовые формы туристского предприятия.			
Тема 4. Гостиничные комплексы.	Лекции	6	1
	История развития мировой гостиничной индустрии.		
	Классификация гостиниц.		
	Классификация средств размещения туристов.		

	Практические занятия	10	
	Нормативные документы, СНиПы, СПиР,ГОСТы, необходимые в индустрии.		2
			3

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля требует наличия учебного кабинета «Менеджмента и управления персоналом».

Комплектность: посадочные места по количеству обучающихся; шкаф/стеллаж

1; автоматизированное рабочее место: персональный компьютер В 161 в составе АТХ 200 G4620 DDR4/500 Gb/a+МОНИТОР ACER V226HQL диаг.21.5д.+МЫШЬ+КЛАВ - 1 шт.; доска-экран 1 шт.; интерактивный проектор NEC U321Hi MT - 1 шт.; источник бесперебойного питания Nippon – 1шт.; сетевой фильтр Buro 1.8 метра – 1 шт.

Программное обеспечение: 1. Лицензионное программное обеспечение «Антиплагиат. ВУЗ» 2. Лицензионное программное обеспечение «Система КонсультантПлюс» 3. Лицензионное программное обеспечение Microsoft (Windows XP, Windows Server 2003, Windows XP Professional x64 Edition, Windows Vista, Windows Server 2008, Windows 7, Windows Server 2012, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 365).

4.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

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: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/878831>.

3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>.

4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>.

5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>.

6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>.

7. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>.

8. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>.

Дополнительные источники

1. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>.

2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>.

3. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>

4. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>

5. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>.

6. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

7. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

8. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020)

9. «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

Интернет-ресурсы

1. <https://ru.wikipedia.org> (Википедия: свободная энциклопедия).

2. <https://ru.wikisource.org> (Викитека: свободная библиотека).

3. <https://www.consultant.ru/>

№ п/п	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	Режим доступа
1	Консультант Плюс	свободный
2	Официальный интернет-портал правовой информации	свободный http://pravo.gov.ru/links/kremlin/
3	Единый федеральный реестр туроператоров	https://tourism.gov.ru/operators/
4	Всемирная туристская организация	https://www.unwto.org/
5	Единый федеральный реестр турагентов	https://efrta.tourism.gov.ru/agents/
6	Федеральное агентство по туризму	https://tourism.gov.ru/

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Код формируемых компетенций	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:</p> <p><u>иметь практический опыт в:</u></p> <p>координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;</p> <p>осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;</p> <p>выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов;</p> <p>использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</p> <p>осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.</p> <p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - владеть культурой межличностного общения. <p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен</p>	<p>ОК 01 - ОК 09, ЛР 3, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ПК 1.1-1.4</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях</p> <p>Дифференцированный зачет</p> <p>Экзамен</p>

<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; - основы трудового законодательства Российской Федерации; - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; - оказывать первую помощь; - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; - программное обеспечение деятельности туристских организаций; - этику делового общения; - основы делопроизводства. 		
---	--	--