

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ВОЛГОГРАДСКИЙ
ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Специальность 43.02.16Туризм и гостеприимство

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК УГС 38.00.00 Экономика и
управление, 43.00.00 Сервис и туризм

наименование методической цикловой комиссии

Протокол № 9
от 29 мая 2026 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБПОУ «ВЭК»
№143-Од от 01 июня 2026 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12 декабря 2022 г. (зарегистрировано в Минюсте России 24 января 2023 г. № 721111).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчик: Киосе Марина Ивановна, к.э.н. преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Кузнецова Ирина Михайловна, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Матюшкина Лариса Александровна, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

Эксперты:

Бурая Ольга Сергеевна, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20

**1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности **Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства** и соответствующие ему общие компетенции, и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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 правовой и 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 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Владеть навыками	– Производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; – Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – -осуществлять расчеты с потребителями
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.
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.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов -339

Из них на освоение МДК -231 час.

на практики 72 час.

в том числе учебную -36 час.

и производственную -36 час.

Консультации-14 час

Самостоятельная работа-16 час

промежуточная аттестация –6 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.								
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		Консультации	Экзамен по МДК	Экзамен по модулю	
			Всего	В том числе							
	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)		Учебная	Производственная						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ОК 01-ОК 09 ПК 1.1.-1.4	Раздел 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	73	63	44				4			6
	Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	46	42	24				2			2
	Раздел 3 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	48	42	12				2			4
	Раздел 4 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	50	42	24				4			4
	Раздел 5 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для сотрудников предприятий туризма и гостеприимства	44	42	30				2			
	Учебная практика	36				36					

	Производственная практика	36					36				
	Экзамен по модулю	6								6	
	<i>Всего:</i>	339	<i>231</i>	<i>134</i>		36	36	<i>14</i>		6	<i>16</i>

2.2. Содержание обучения профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем в часах
1	2	3
Раздел ПМ 01. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		
Введение. Повторение. Подготовка к освоению МДК. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		2
МДК. 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	6 ПК 1.1-1.4, ОК 1-5,6,7,9
	1.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	
	2.Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	
	3.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	
	В том числе практических занятий	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	57 ПК 1.1-1.4 ОК 1-5,6,7,9
	1.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	
	2.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	
	3.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	
	4.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. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно штабная,	
		13

девициональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	
5.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	
В том числе практических занятий	44
Практическое занятие №1 Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма	2
Практическое занятие №2 Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий гостеприимства	2
Практическое занятие №3 Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	2
Практическое занятие №4 Составление графиков выхода на работу на предприятиях туризма	2
Практическое занятие №5 Составление графиков выхода на работу на предприятиях гостеприимства	2
Практическое занятие №6 Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	2
Практическое занятие №7 Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2
Практическое занятие №8 Разработка программы формирования лояльности персонала	2
Практическое занятие №9 Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении	2
Практическое занятие №10 Оценка эффективности работы служб	2
Практическое занятие №11 Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений в работе отдела продаж.	2
Практическое занятие №12 Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений в работе отдела маркетинга.	2
Практическое занятие №13 Решение ситуационных задач по использованию эффективных методов принятия управленческих решений в работе отдела бронирования	2
Практическое занятие №14 Понимание эмоций, мотивации, намерений своих и других людей и управление этим	2
Практическое занятие №15 Согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников	2
Практическое занятие №16 Анализ рынка предприятий туризма и гостеприимства. Анализ каналов продаж гостиничного продукта	2
Практическое занятие №17 асчет показателей оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2
Практическое занятие №18 Подбор сотрудников предприятий туризма и гостеприимства	2
Практическое занятие №19 Составление профессиональных компетенций сотрудников предприятий гостеприимства	2
Практическое занятие №20 Составление профессиональных компетенций сотрудников предприятий туризма	2
Практическое занятие №21 Организация рабочего места сотрудников	2
Практическое занятие №22 Составление выступления	2
Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ 01. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	6

Составление презентации по теме «Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства»		
Консультации		6
Раздел ПМ.02 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		
МДК01.02Изучение основ делопроизводства		46
Введение. Повторение. Подготовка к освоению МДК. 01.02. Изучение основ делопроизводства		2
Тема 2.1 Документ и система документации. Понятие о ДОУ	Содержание	2
	1.Основные понятия документационного обеспечения управления: документ, документирование, документационное обеспечение управления, реквизит. История развития ДОУ. Государственные стандарты на документацию. Основные законодательные и нормативные акты в области ДОУ. Цели, задачи и принципы ДОУ. Государственная система документационного обеспечения управления. Организация службы ДОУ.	2 ПК 1.1-1.4 ОК 1-5,6,7,9
Тема 2.2 Требования к составлению и оформлению различных видов документов	Содержание	8
	1.Классификация документов. Состав реквизитов документов. Общие требования к оформлению реквизитов документов. Требования к тексту служебных документов: 2.Официально – деловой стиль служебных документов Стилистические рекомендации по составлению служебных документов, ошибки в текстах документов. Речевой этикет делового общения.	8 ПК 1.1-1.4 ОК 1-5,6,7,9
	В том числе практических занятий	
	1. Практическое занятие № 1«Оформление реквизитов документов»	4
Тема 2.3 Система организационно – распорядительной документации. Кадровая документация. Договорно – правовая документация.	Содержание	22
	1.Организационные документы: учредительные документы, учредительный договор, положение о структурном подразделении, должностная инструкция, штатное расписание, инструкция. Распорядительные документы: постановление, решение, приказ, распоряжение, указание. Справочно – информационные документы: докладная записка, служебная записка, объяснительная записка, заявление, протокол заседания, акт, справка. Классификация писем. Современное деловое письмо.	22 ПК 1.1-1.4 ОК 1-5,6,7,9
	2.Документация по трудовым правоотношениям: личное дело, автобиография, резюме. Особенности составления официальной и личной доверенностей. Виды договоров. Претензионно – исковая документация.	
	В том числе, практических занятий	14
	1.Практическое занятие № 2 - 3 «Составление приказов по личному составу»	4
	2.Практическое занятие № 4 - 5 «Составление телеграммы, справки, докладной записки»	4
	3.Практическое занятие № 6 - 7 « Составление служебных писем»	6
Тема 2.4	Содержание	2

Документооборот	1.Традиционный и электронный документооборот. Основные компоненты. Работа с входящими документами: получение, регистрация, порядок рассмотрения, вынесение резолюций. Работа с исходящими и внутренними документами: общий порядок работы должностных лиц организации, сроки исполнения, получение документов на исполнение. Организация работы с документами ограниченного доступа «Конфиденциально».	2 ПК 1.1-1.4 ОК 1-5,6,7,9
Тема 2.5 Формирование и оперативное хранение дел	Содержание	2
	1.Оперативное хранение документов и дел. Передача документов и дел на архивное хранение. Списание и уничтожение документов.	2 ПК 1.1-1.4 ОК 1-5,6,7,9
Тема 2.6 Номенклатура дел. Виды, назначение, порядок составления	Содержание	8
	1.Составление номенклатуры дел. Нормативные акты, используемые при составлении номенклатуры дел. Формирование и оформление дел. Экспертиза ценности документов и дел. Описание дел.	8
	В том числе, практических занятий	6
	1.Практическое занятие № 8 – 9 «Составление номенклатуры дел»	6
Раздел ПМ 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		48
МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения		
Введение. Повторение. Подготовка к освоению МДК. 01.03Соблюдение норм этики делового общения		2
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	10 ПК 1.1-1.4 ОК 1-5,6,7,9
	1.Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.	2
	2.Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	2
	3.Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Основы межличностного и делового общения	2
	В том числе, практических занятий Практическое занятие №1 Моделирование деловой беседы. Управление жалобами	4
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на	Содержание	30 ПК 1.1-1.4 ОК 1-5,6,7,9
	1.Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2

английском языке	2.Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	2
	3.Особенности межкультурной коммуникации с гостями	2
	4.Введение лексики, закрепление в упражнениях 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	16
	5.Способы преодоления барьеров эффективной коммуникации	
	В том числе, практических занятий	8
	Практическое занятие №2Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства	8
Самостоятельная работа при изучении раздела 3 ПМ.01 Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий гостеприимства		4
Раздел ПМ 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		50
МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		50
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	14 ПК 1.1-1.4 ОК 1-5,6,7,9
	1.Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2
	2.Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
	3.Сегментирование рынка гостиничных услуг. Система управления скидками.	2
	4.Управление доходами отеля. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	2
	В том числе, практических занятий	6
	Выбор методов ценообразования при разработке нового гостиничного продукта	
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	28 ПК 1.1-1.4 ОК 1-5,6,7,9
	1.Понятиеобслуживания гостей. Основные стандарты обслуживания гостей. Правила работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование)	2
	2.Алгоритм работы менеджера на сайтах туроператоров и турагрегаторов. Особенности работы с туристскими	

	маркетплейсами.	2
	3. Правила применения расчетного часа в гостиницах и иных средствах размещения Особенности расчетов с гостями в момент выезда. Расчет за проживание. Расчет за дополнительные платные услуги в гостинице.	2
	4. Способы оплаты в отеле. Правила ведения кассовых операций. Документальное оформление кассовых операций. Работа КММ. Расчеты наличными денежными средствами. Оплата кредитными картами. Преавторизация в отелях. Оплата ваучерами. Возврат денежных средств.	2
	5. Кассовая отчетность. Проведение инвентаризации кассы.	2
	В том числе, практических занятий	18
	Оформление счета за проживание. Работа с КММ. Проведение кассовых операций (оформление выручки, оформление возврата). Кассовая отчетность. Инвентаризация кассы.	18
Самостоятельная работа при изучении раздела 4 ПМ.01		4
Правила ведения кассовых операций		
Консультации		4
Раздел ПМ 5 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для сотрудников предприятий туризма и гостеприимства		44
МДК.01.05 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для сотрудников предприятий туризма и гостеприимства		44
Тема 5.1. Туризм сегодня. Организация работы персонала предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	6 ПК 1.1-1.4 ОК 1-5,6,7,9
	Основные направления туризма в нашей стране. Типы туризма. Понятие туризм и индустрия туризма Основные профессии в туризме. Основные функции и задачи персонала на предприятии. Требования к персоналу службы предприятий туризма. Личные качества работника по туризму.	2
	В том числе, практических занятий	4
	Практическое занятие 1. Основные профессии в туризме и гостеприимстве, функции и задачи персонала.	2
	Практическое занятие 2. Личные качества работника по туризму и гостеприимству, требования к профессиональной деятельности.	
Тема 5.2. Организация работы службы гостеприимства	Содержание	6 ПК 1.1-1.4 ОК 1-5,6,7,9
	Состав персонала службы гостеприимства. Требования к персоналу службы гостеприимства: основные функции, рабочие смены, отделы. Деловой этикет, личные качества работника службы гостеприимства. Удобства и оснащение гостиницы.	2

	Описание типов гостиниц.	
	В том числе, практических занятий	4
	Практическое занятие 4. Деловой этикет и личные качества работника службы гостеприимства.	2
	Практическое занятие 5. Удобства и оснащение гостиниц, описание гостиницы в Волгограде	2
Тема 5.3. Особенности работы с гостями.	Содержание	6 ПК 1.1-1.4 ОК 1-5,6,7,9
	Категории гостей (группы, корпоративные гости, иностранные граждане, VIP –гости). Порядок встречи, приема, въезда, размещения, обслуживания, выезда гостей.	2
	В том числе, практических занятий	2
	Практическое занятие 6. Изучение основных категорий гостей, основные требования при работе с гостями.	
	Практическое занятие 7. Составление алгоритмов встречи, приема, въезда, размещения, обслуживания, выезда гостей. Речевые стандарты	2
Тема 5.4. Документация службы туризма и гостеприимства.	Содержание	6 ПК 1.1-1.4 ОК 1-5,6,7,9
	Основные правила заполнения документов при въезде и выезде гостя. Решение проблем при оплате счетов. Практика в заполнении бланков.	2
	В том числе, практических занятий	
	Практическое занятие 8. Практика в оформлении регистрационных бланков при въезде и выезде гостей.	2
	Практическое занятие 9. Практика в решении проблем при оплате счетов.	2
Тема 5.5. Деловое общение и переписка	Содержание	10 ПК 1.1-1.4 ОК 1-5,6,7,9
	Заказ номера по телефону. Правила этикета при общении по телефону. Заказ номера по электронной почте. Основные правила написания электронного письма. (структура письма, примеры, типичные фразы). Письмо-подтверждение заказа. (структура, элементы письма). Рекламное письмо (структура, элементы письма, слоган (рекламный), рекламный текст). Практика делового общения и переписки.	2
	В том числе, практических занятий	8
	Практическое занятие 11. Заказ номера по телефону. Правила этикета при общении по	2

	телефону.	
	Практическое занятие 12. Основные правила написания электронного письма. Заказ номера по почте.	2
	Практическое занятие 13. Составление Письма-подтверждения заказа. Практика делового общения и переписки.	2
	Практическое занятие 14. Составление мини-рекламы одной из услуг гостиницы.	2
Тема 5.6. Решение конфликтных ситуаций	Содержание	4 ПК 1.1-1.4 ОК 1-5,6,7,9
	Письмо-извинение (основные части делового письма). Решение проблемных ситуаций. Советы по разрешению конфликтов. Советы путешественникам. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями	2
	Практическое занятие 15. Практика в составлении письма-извинения. Структура и основные части делового письма.	2
Самостоятельная работа		16
Консультации		14
Учебная практика Виды работ: Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		36
Производственная практика(по профилю специальности) итоговая по модулю Виды работ 1 Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуги правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;		36

Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ. Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов. Отработка навыков использования техники приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техники приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	
Экзамен по модулю	6
Всего:	339

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Программы модуля реализуется в учебных кабинетах специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- 30 посадочных мест;
- рабочее место преподавателя;
- комплект образцов документов по приему, размещению гостей;
- комплект учебно-методической документации.
- программное обеспечение общего и профессионального назначения

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (концентрированную) в структурном подразделении гостиницы.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания Электронные издания (электронные ресурсы)

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

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

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис. Тематика: Сервис. Бытовое обслуживание. Ресторанный бизнес - Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2022 – 242 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=398218>

5. Бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве/ под ред.: Афанасьев О. Е., Юдина Е. В. – М. : Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021. – 424 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=393637>

6. Семеркова Л.Н., Белякова В.А., Шерстобитова Т.И., Латынова С. В. Технология и организация гостиничных услуг – Москва: Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2022. – 320 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=398222>

7. Агешкина Н.А. Основы функционирования гостиничной индустрии - Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2023. – 328 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=424274>

8. Стратегии и современные тренды развития предприятий туристского и гостиничного бизнеса. – 2021/ под ред.: Коновалова Е. Е - Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса, 2021. – 275 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=393639>

9. Арасланова В.А., Бурмистрова Е.С. Служебные документы: формуляры и примеры оформления. Альбом – Издательство: Директ-Медиа, 2020. – 107 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=426158>

10. Крюкова Н.П. Документирование управленческой деятельности. – Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 268 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=359359>

11. Куняев Н.П., Уралов Д.Н., Фабричнов А.Г. Документоведение. – Издательство: Логос, 2020. – 352 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=367362>

12. Быкова Т.А., Кузнецова Т.В., Санкина Л.А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство). – Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2021. – 304 с.<https://znanium.com/catalog/document?id=360476>

13. Тимофеев М.И. Деловые коммуникации. – М.: Издательство: РИОР, 2018. – 120 с.
<https://znanium.com/read?id=359707>

14. Кузнецов, И. Н. Делопр^оизводство : учебно–справочное пособие / И. Н. Кузнецов. – 11–е изд. – Москва : Издательско–торговая корпорация «Дашков и К^о», 2022. – 405 с.<https://znanium.com/catalog/product/1865740>

Делопр^оизводство : учебник / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Ю.М. Кукарина, Л.В. Санкина ; под общ. ред. доц. Т.А. Быковой. — 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 393 с.<https://znanium.com/read?id=371687>

3.2.2 Дополнительные источники

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

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

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

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

4. 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 PRO Образование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Входной контроль знаний и умений, сформированных в ходе получения среднего общего образования, осуществляется в форме письменной проверочной с учетом их дальнейшего применения при формировании общих и профессиональных компетенций в рамках ПМ.01ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Результаты сформированности общих и профессиональных компетенций

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК1.1. Организация и контроль текущей деятельности 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК1.2.Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК1.3.Координировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS-терминалами) Проводить оформление счета	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	
ОК 01. Выбирать способы решения задач Профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК02.Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, Информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК05.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	
ОК07. 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;	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	