

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

в г. Анапе Краснодарского края
Среднее профессиональное образование

Согласовано

Директор

ООО ГК «Альбатрос»

Делиболтоян Э.Б.



УТВЕРЖДАЮ:

Директор филиала ФГБОУ ВО «СГУ»

в г. Анапе Краснодарского края

Е.В. Леонова

«31» августа 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

Наименование специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

2023 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.12.2022 №1100, зарегистрированного Министерством Юстиции России 24.01.2023 №72111) с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик:

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» филиал в городе Анапе Краснодарского края

Разработчики:

Федосенко Елена Сергеевна - преподаватель программ среднего профессионального образования филиала ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе Краснодарского края

Кузнецова Лариса Николаевна – преподаватель программ среднего профессионального образования филиала ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе Краснодарского края

Литвиненко Мария Сергеевна – преподаватель программ среднего профессионального образования филиала ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе Краснодарского края

Рабочая программа МДК рекомендована цикловой методической комиссией дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма.

Утверждена «31» 08 2023 г. Протокол № 01

Председатель цикловой методической комиссии _____ Е.С. Федосенко



СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
1.1 Область применения рабочей программы.....	4
1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля.....	4
1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля.....	6
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
2.1 Структура профессионального модуля	7
2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля	8
2.3 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	18
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	19
3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.....	19
3.2 Информационное обеспечение обучения.....	19
3.3 Общие требования к организации образовательного процесса.....	22
3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса.....	22
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	23

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

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

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности 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 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 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

1.1.2. 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 обучающийся должен:

В результате освоения профессионального модуля в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

Знать:

- законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства российской федерации;
- основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;
- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;
- теории мотивации персонала и его психологические особенности;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;
- оказывать первую помощь;
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
- 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.

Уметь:

- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
- формировать банки данных;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

Иметь практический опыт:

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

- осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
- выполнения подготовительных и заключительных работ по обслуживанию клиентов;
- использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.

1.1.4. Личностные результаты

Код	Наименование общих компетенций
ЛР	Определяются в соответствии с программой воспитания
<i>ЛР. 13.</i>	<i>Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела</i>
<i>ЛР 14.</i>	<i>Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства с учетом специфики субъекта Российской Федерации</i>
ЛР 15.	Выполняющий трудовые функции в сфере оказания гостиничных услуг
ЛР 16.	Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях
ЛР 17.	Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами и технологиями
ЛР 18.	Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности
ЛР 19.	Демонстрирующий профессиональные навыки при предоставлении гостиничных услуг
ЛР 20.	Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.
ЛР 21.	Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего – 464 часа, в том числе:
 максимальной учебной нагрузки обучающегося – 464 часа, включая:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 394 часа;
 самостоятельной работы обучающегося – 34 часа;
 учебной практики – 72 часа;
 производственной практики – 36 часов;
 промежуточная аттестация - 36 часов;
 экзамен по модулю – 12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.						
			Всего	Обучение по МДК				Практики	
				В том числе				Учебная	Производственная
				Лекционных занятий	Практических занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	142	118	50	66	12	12	-	-
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	42	36	12	24	6	-	-	-
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения	38	34	10	24	4	-	-	-
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	122	98	36	60	12	12	-	-
ПМ.01.01(К) Экзамен по модулю							12		
Всего:		464	286	108	174	34	36	72	36

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. Ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. час	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	
ПМ01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства			ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства 2 семестр		118	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	24	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.	2	
	Подразделения (службы) предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта.	4	
	Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.	2	
	Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	4	
	Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	4	
	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.	4	
	Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Практические занятия	18	
Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	6		

	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	6	
	Составление графиков выхода на работу.	6	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	26	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	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	6	
	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	4	
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии.	4	
	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.	4	
	Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	4	
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда.	4	
	Практические занятия	48	
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	8	
	Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	8	
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	8	
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб.	8	
	Основные критерии мотивации труда персонала.	8	
Решение ситуационных задач.	8		

Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 01.01. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства. Виды организационных структур управления - матричная, управление по проекту (их характеристика, преимущества и недостатки) Каналы продаж гостиничного продукта.		12	
Итого по МДК.01.01			118 (50/66/2)
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства 1 семестр			
Раздел 1. Документирование управленческой деятельности		6/12/4	
Тема 2.1 Делопроизводство. Основные понятия. Нормативно-методическая база делопроизводства	Содержание учебного материала	4	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Понятия «информация» и «документ», их взаимосвязь. Документ как понятие и как система. Документоведение как научная дисциплина. Методы исследования документоведческих проблем. Современные способы документирования с использованием новых технологий.	1	
	Практическое занятие № 1. Значение документационного обеспечения управления и исторических тенденций развития делопроизводства. Изучение нормативно-правовой базы организации документационного обеспечения управления как основа технологии процессов управления. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования»; ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».	2	ПК 1.1-1.4, 2.1
	Самостоятельная работа студентов. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования»; ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».	1	
Тема 2.2 Документ. Функции документа. Классификация документов. Унификация и стандартизация документации. Системы документации.	Содержание учебного материала	7	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Документ. Понятие и определение. Функции документа. Признаки и свойства документа. Классификация документов. Вопросы документирования в законодательных и нормативных актах. Унификация документов. Современные государственные стандарты на документы. Особенности организационно-распорядительных документов ГОСТ Р 7.0.97-2016. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст)	2	

	(ред. от 14.05.2018)».		
	Практическое занятие № 2. Значение документов в управлении. Понятие документа. Составляющие части документа (Информация. Носитель информации. Языки документирования.) Ресурсы использования документа. Функции документа (главная, общие, специальные). Виды документов. Виды классификаций. Определение унификации в делопроизводстве. Суть унификации. Определение стандартизации в делопроизводстве. Суть стандартизации. Понятие и виды унифицированных систем документации. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач»; ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».	4	ПК 1.1-1.4, 2.1
	Самостоятельная работа студентов. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач»; ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».	1	
Тема 2.3 Требования к оформлению документов. Формуляр-образец. Реквизит. Правила оформления реквизитов документа. Бланки документов. Требования к бланкам.	Содержание учебного материала	6	
	Формуляр документа и его составные части. Формуляр текстового документа XVI-XVII вв., влияние традиций и закона на складывание формуляра документа. Формуляр текстового документа XVIII в., законодательные и нормативные акты о составлении и оформлении документов. Формуляр текстового документа XIX-начала XX вв. Общегосударственная унификация формы документов и структуры текстов. Требования к оформлению документов. Формуляр-образец. Реквизит. Правила оформления реквизитов документа. Бланки документов. Требования к бланкам.	1	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Практическое занятие № 3. Изучение требований к оформлению реквизитов документов согласно ГОСТ Р 7.0.97-2016. Рассмотрение требований к бланкам документов. Оформление деловой документации. Оформление реквизитов делового письма. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач», ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».	4	ПК 1.1-1.4, 2.1
	Самостоятельная работа студентов. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач», ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».	1	
Тема 2.4	Содержание учебного материала	5	ОК 01-02,

Система организационно-правовой документации. Система распорядительной документации. Система информационно-справочной документации.	Складывание и классификация систем документации. Системы документации учреждений дореволюционной России и на современном этапе. Государственная система документации. Функциональные системы документации. Отраслевые и ведомственные системы и их взаимосвязь. Альбомы форм унифицированных документов. Регламентация состава видов и разновидностей документов определенного комплекса по задачам управления. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Особенности системы, её состав. Организационные документы. Положения, уставы, инструкции, правила и др. Требования к их составлению и оформлению. Распорядительные документы. Постановления, решения, приказы, распоряжения, указания и др. Порядок их составления и оформления. Информационно-справочные документы: акты, справки, служебные записки, письма и их разновидности - составление и оформление. Особенности оформления деятельности коллегиальных органов и унифицированной документации по личному составу.	2	ОК 04-05, ОК 09
	Практическое занятие № 4. Изучение систем документации: организационно-правовой, распорядительной, справочно-информационной. Составление и оформление организационных, распорядительных, справочно-информационных документов. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования», ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».	2	
	Самостоятельная работа студентов. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.	1	
Раздел 2. Документооборот. Организация работы с документами		6/12/2	
Тема 2.5 Организация работы с документами. Документооборот. Параметры и системы документооборота. Организация и функции служб делопроизводства.	Содержание учебного материала	5,5	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Основные виды документной деятельности. Производство, обработка, оценивание, хранение документов. Простые и сложные комплексы документов. Поиск и использование документной информации. Управление документацией в организациях и отраслях. Понятие службы ДОУ. Задачи службы ДОУ. Три формы организации делопроизводства (централизованная, децентрализованная, смешанная). Нормативные документы службы ДОУ (положение о службе ДОУ, должностные инструкции работников). Типовые организационные структуры и должностной состав службы делопроизводства.	1	
	Практическое занятие № 5. Изучение организации работы с документами. Документооборот предприятия. Параметры и системы документооборота. Три формы организации делопроизводства (централизованная, децентрализованная, смешанная). Понятие службы ДОУ.	4	ПК 1.1-1.4, 2.1

	<p>Задачи службы ДОУ. Нормативные документы службы ДОУ (положение о службе ДОУ, должностные инструкции работников). Типовые организационные структуры и должностной состав службы делопроизводства предприятия.</p> <p><i>Задания:</i> см. ОС № 1 Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач», ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».</p>		
	<p>Самостоятельная работа студентов. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.</p>	0,5	
<p>Тема 2.6 Основные принципы работы с документами. Периодичность и направленность документопотоков. Исполнение и контроль за исполнением документов.</p>	<p>Содержание учебного материала</p>	4,5	<p>ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09</p>
	<p>Определение документооборота. Качественные параметры документооборота. Количественные параметры документооборота. Показатели объема документооборота. Показатели времени документооборота. Документопоток. Маршрут движения документа. Главное правило организации документооборота. Пути совершенствования документооборота. Принципы работы с документами. Основные группы документов. Этапы обработки и порядок работы с входящими документами. Этапы обработки и порядок работы с исходящими документами. Этапы обработки и порядок работы с внутренними документами. Понятие регистрации документов. Формы регистрации. Группы регистрируемых документов. Виды регистрации. Документы, не подлежащие регистрации. Цель и содержание контроля исполнения документов. Сроки исполнения документов. Порядок проведения контроля исполнения документов.</p>	2	
	<p>Практическое занятие № 6. Изучение основных принципов работы с документами. Периодичность и направленность документопотоков. Этапы обработки и порядок работы с входящими документами. Этапы обработки и порядок работы с исходящими документами. Этапы обработки и порядок работы с внутренними документами. Понятие регистрации документов. Формы регистрации. Группы регистрируемых документов. Виды регистрации. Документы, не подлежащие регистрации. Цель и содержание контроля исполнения документов. Сроки исполнения документов. Порядок проведения контроля исполнения документов.</p> <p><i>Задания:</i> см. ОС № 1 Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач», ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».</p>	2	<p>ПК 1.1-1.4, 2.1</p>
	<p>Самостоятельная работа студентов. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на</p>	0,5	

	теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.		
Тема 2.7 Номенклатура дел. Формирование и текущее хранение дел. Экспертиза ценности. Архивное хранение дел. Конфиденциальные документы.	Содержание учебного материала	6,5	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Понятие номенклатуры дел. Виды номенклатур дел. Содержание номенклатуры дел. Порядок составления. Порядок и правила формирования дел. Понятие оперативного хранения дел. Проверка наличия документов. Порядок ведения дел. Понятие экспертизы ценности документов. Определение сроков хранения. Документы, передаваемые на архивное хранение. Оформление документов, сдаваемых в архив. Передача дел в архив. Понятие конфиденциальных документов. Организация делопроизводства, обеспечивающего сохранность и учет конфиденциальных документов.	2	
	Практическое занятие № 7. Изучение понятия номенклатуры дел. Виды номенклатур дел. Содержание номенклатуры дел. Порядок составления. Порядок и правила формирования дел. Понятие оперативного хранения дел. Проверка наличия документов. Порядок ведения дел. Понятие экспертизы ценности документов. Определение сроков хранения. Документы, передаваемые на архивное хранение. Оформление документов, сдаваемых в архив. Передача дел в архив. Понятие конфиденциальных документов. Организация делопроизводства, обеспечивающего сохранность и учет конфиденциальных документов. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач»; ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».	4	ПК 1.1-1.4, 2.1
	Самостоятельная работа студентов. Понятие конфиденциальных документов. Организация делопроизводства, обеспечивающего сохранность и учет конфиденциальных документов. <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования», ОС № 2 «Комплект разноуровневых заданий и задач»; ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».	0,5	
Тема 2.8 Пути совершенствования документооборота. Электронный документооборот.	Содержание учебного материала	3,5	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Совершенствование организации работы с документами. Электронный документооборот. Преимущества и недостатки электронного документооборота.	1	
	Практическое занятие № 8. Изучение форм и методов совершенствования документооборота, принципов документооборота. Электронный документооборот. Преимущества и недостатки электронного документооборота. Компьютеризация делопроизводства на предприятии как условие внедрения Государственной системы документационного обеспечения управления.	2	ПК 1.1-1.4, 2.1
	Самостоятельная работа студентов. Проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к дискуссии по теме.	0,5	

		Итого по МДК.01.02	42 (36/12+24)/6
МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения 1 семестр		34	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	4	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2	
	Практические занятия	10	
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	2	
	Решение ситуационных задач.	4	
	Работа в группах.	4	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями	Содержание	6	
	Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях, чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи.	2	
	Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание.	2	
	Практические занятия	14	
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	6	
	Практика устной речи.	4	
	Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	4	

Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 01.03. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи.		4	
Итого по МДК.01.03			34 (10/24)
МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства 2 семестр		98	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	20	
	Ценообразование: расчет цены услуг.	4	
	Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	4	
	Цена и тариф управление доходами (revenue management).	4	
	Понятие тарифа; варианты тарифов.	4	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	4	
	Практические занятия	30	
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	4	
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	8	
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	8	
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	8	
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	16	
	Понятие обслуживания клиентов.	4	
	Основные стандарты обслуживания клиентов.	4	
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты.	4	
	Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	4	
	Практические занятия	30	
	Встреча клиентов	4	
	Обслуживание клиентов	6	
	Расчет клиентов	6	
	Прощание с клиентами	4	
	Введение и закрепление лексики	4	
Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за	6		

	предоставленные услуги.		
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 01.03. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.		12	
		Итого по МДК.01.04	98 (36/60/2)
Учебная практика (УП.01) Виды работ 1. Инструктаж о прохождении учебной практики, технике безопасности. Организация рабочего места. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; 2. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; 3. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб; 4. Разработка плана целей деятельности служб; 5. Осуществление делопроизводства и документооборота; 6. Составление деловых документов; 7. Составление организационных и распорядительных документов; 8. Создание отчетов; 9. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства; 10. Ведение диалогов, деловых бесед и переписка с гостями, деловыми партнерами и коллегами; 11. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; 12. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; 13. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; 14. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; 15. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; 16. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; 17. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		72 (2 недели)	
Производственная практика Виды работ 1. Организация рабочего места; 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; 4. Работа с нормативной и технологической документацией, справочной литературой;		36 (1 неделя)	

<ul style="list-style-type: none"> 5. Составление и оформление организационных и распорядительных документов; 6. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства; 7. Составление и оформление документов по личному составу; 8. Составление и оформление личного дела; 9. Осуществление делопроизводства и документооборота; 10. Составление маршрута движения документов; 11. Изучение технологии регистрации документов (входящих, исходящих); 12. Изучение номенклатуры дел предприятия; 13. Изучение порядка формирования и оформления дел для дальнейшего хранения; 14. Проверка правильности оформления дел для сдачи в архив 15. Создание отчетов. 		
ПМ.01.01 (К) Экзамен по модулю	12	

2.3 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по профессиональному модулю ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся. Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины.

При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы. Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий. Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения. В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи). Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по профессиональному модулю, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой профессиональному модулю, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: информационно образовательная среда на официальном сайте, Skype, Zoom, BigBlueButton, WhatsApp.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Вешкурова, А. Б. Основы делопроизводства: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования : [12+] / А. Б. Вешкурова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 246 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576203> – Библиогр.: с. 233-237. – ISBN 978-5-4499-1171-1. – DOI 10.23681/576203. – Текст: электронный. (дата обращения: 29.08.2023).

2. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие / В.И. Андреева. – Москва: КНОРУС, 2022. – 294 с. - Текст непосредственный. (дата обращения: 29.08.2023).

3. Делопроизводство: Учебно-справочное пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: ИТК «Дашков и К», 2022. – 405 с. - Текст непосредственный. (дата обращения: 29.08.2023).

4. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531363> (дата обращения: 29.08.2023).

5. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 438 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16002-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/523611>. (дата обращения: 29.08.2023).

6. Кузнецова И.В. Документационное обеспечение управления : учебное пособие для СПО / Кузнецова И.В., Хачатрян Г.А.. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 166 с. — ISBN 978-5-4486-0404-1, 978-5-4488-0216-4. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80326.html>. (дата обращения: 29.08.2023).

7. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст

:электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520436> (дата обращения: 29.08.2023).

8. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16405-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530952> (дата обращения: 29.08.2023).

9. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15587-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513673> (дата обращения: 29.08.2023).

10. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516252> (дата обращения: 29.08.2023).

11. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518916> (дата обращения: 29.08.2023).

Дополнительная литература:

1. Алексеева Т.В. Документационное обеспечение управления : учебник / Алексеева Т.В., Страхов О.А.. — Москва : Университет «Синергия», 2020. — 132 с. — ISBN 978-5-4257-0402-3. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/101344.html>. (дата обращения: 29.08.2023).

2. Арасланова В.А. Документационное обеспечение управления : учебно-практическое пособие в схемах, таблицах, образцах / Арасланова В.А.. — Сургут : Сургутский государственный педагогический университет, 2019. — 240 с. — ISBN 978-5-93190-385-9. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/94291.html>. (дата обращения: 29.08.2023).

3. Документационное обеспечение управления. Составление и оформление деловых документов : учебное пособие для СПО / . — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-4488-1080-0, 978-5-4497-0964-6. — Текст : электронный // IPRSMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103343.html>. (дата обращения: 29.08.2023).

4. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 177 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06291-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513745>. (дата обращения: 29.08.2023).

5. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство

Юрайт, 2023. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517198> (дата обращения: 29.08.2023).

6. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531023> (дата обращения: 29.08.2023).

7. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для среднего профессионального образования / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15649-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513242> (дата обращения: 29.08.2023).

8. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512196> (дата обращения: 29.08.2023).

9. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по проф. модулю «Изучение основ делопроизводства» / Сост. Кузнецова Л.Н. 2023. — 34 с.

10. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по дисциплине «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства» / Сост. Федосенко Е.С. Анапа, 2023. — 28 с.

11. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по дисциплине «Соблюдение норм этики делового общения» / Сост. Федосенко Е.С. Анапа, 2023. — 32 с.

12. Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы, обучающихся по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» по дисциплине «Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства» / Сост. Литвиненко М.С. Анапа, 2023. — 27 с.

3.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, рабочим учебным планом, программой профессионального модуля. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением. В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, информационно - коммуникационные технологии.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Освоению данного модуля предшествует изучение дисциплин общего гуманитарного, и социально-экономического цикла учебного плана.

При реализации программы профессионального модуля предусматривается практика по профилю специальности, которая реализуется в рамках изучения модуля после освоения междисциплинарного курса. Практика проводится на базе организаций, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Аттестация по итогам изучения профессионального модуля проводится с учетом результатов практики по профилю специальности, подтвержденных документами соответствующих организаций. Консультационная помощь студентам осуществляется в индивидуальной и групповой формах.

3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу и осуществляющих руководство практикой: реализация программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего специального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
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	Тестовые задания Самостоятельная работа. Защита реферата Практические задания Мини-проекты Оценка выполнения практического задания
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	(работы) Решение ситуационных задач
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	Зачет с оценкой по МДК. 01.02 в 1 семестре Зачет с оценкой по МДК. 01.03 в 1 семестре Экзамен по МДК. 01.01 во2 семестре Экзамен по МДК. 01.04 во2 семестре
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 для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	Зачет с оценкой по учебной практике УП. 01 во2 семестре Зачет с оценкой по производственной практике ПП.01 во2 семестре Экзамен по профессиональному модулю во2 семестре

<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p>	
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>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</p>	
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>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</p>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>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</p>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	
--	--	--

Код	Наименование общих компетенций
ЛР	Определяются в соответствии с программой воспитания
ЛР. 13.	Выполняющий профессиональные навыки в сфере гостиничного дела
ЛР 14.	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>туризма и гостеприимства</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации
ЛР 15.	Выполняющий трудовые функции в сфере <i>оказания гостиничных услуг</i>
ЛР 16.	Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях
ЛР 17.	Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами и технологиями
ЛР 18.	Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности
ЛР 19.	Демонстрирующий профессиональные навыки при предоставлении гостиничных услуг
ЛР 20.	Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.
ЛР 21.	Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях