

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

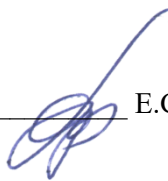
Литвиненко Мария Сергеевна – преподаватель программ среднего профессионального образования филиала ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе Краснодарского края

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

Утверждена «31» 08 2023 г. Протокол № 01

Актуализирована «30» августа 2024 г. Протокол № 01

Председатель цикловой методической комиссии \_\_\_\_\_ Е.С. Федосенко



## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....</b>	<b>4</b>
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
<b>2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....</b>	<b>7</b>
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
<b>3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....</b>	<b>19</b>
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
<b>4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) .....</b>	<b>23</b>

# 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

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
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

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
<b>ЛР</b>	<b>Определяются в соответствии с программой воспитания</b>
<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	<b>142</b>	<b>118</b>	50	66	12	12	-	-
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	<b>42</b>	<b>36</b>	12	24	6	-	-	-
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения	<b>38</b>	<b>34</b>	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	<b>122</b>	<b>98</b>	36	60	12	12	-	-
ПМ.01.01(К) Экзамен по модулю							12		
<b>Всего:</b>		<b>464</b>	<b>286</b>	<b>108</b>	<b>174</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>36</b>

## 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	
<b>ПМ01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>			ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
<b>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства 4 семестр</b>		<b>118</b>	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
<b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Современное состояние сферы туризма и гостеприимства. Классификация и типология предприятий сферы туризма и гостеприимства	2	
	Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2	
	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>12</b>	
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4	
	Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения/турфирмам	4	
Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития).	4		



<b>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
	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.	2	
	Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>18</b>	
	Принятие управленческих решений. Стили управления	2	
	Решение ситуационных задач на определение стиля управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными	4	
	Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности. Анализ резюме. Анализ состава личностных качеств кандидата	4	
	Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развития компетенции. Анализ конкретных ситуаций	4	
Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице	4		
<b>Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.2:</b> Проработка тем раздела, подготовка и оформление практических по темам: - Понятие менеджмента - Менеджмент в туризме и гостеприимстве - Функции и принципы менеджмента	<b>2</b>	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	
<b>Тема 1.3. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	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	2	
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>	
	Составление графиков выхода на работу	4	

	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	4	
<b>Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.3:</b> Проработка тем раздела, подготовка и оформление практических по темам: - Сущность и характерные черты современного управления - Планирование. Стратегические и тактические планы - Управление конфликтами и стрессами		2	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
<b>Тема 1.4. Организационные структуры управления</b>	<b>Содержание</b>	10	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб.	4	
	Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	2	
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	4	
	<b>Практические занятия</b>	8	
	Разработка организационной структуры гостиницы (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами).	4	
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4	
<b>Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.4:</b> Проработка тем раздела, подготовка и оформление практических по темам: - Социально-экономические организации, их сущность, строение, свойства и особенности функционирования - Теоретические основы изучения организационной структуры предприятия		2	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
<b>Тема 1.5. Мотивация труда</b>	<b>Содержание</b>	4	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2	
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	2	
	<b>Практические занятия</b>	8	
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4	
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	4	

<b>Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.5:</b> Проработка тем раздела, подготовка и оформление практических по темам: - Система планирования человеческих ресурсов на предприятии - Анализ корпоративной политики и системы мотивации в международных сетевых отелях, турфирмах		<b>2</b>	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
<b>Тема 1.6. Гостиничные и туристские услуги, их стандартизация</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Виды услуг в гостиничной и туристской деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный и туристский продукт: понятие, его характеристики	2	
	Нормативные документы по стандартизации. Причины разработки стандартов. Порядок классификации объектов туристской индустрии в РФ.	2	
	Результат использования стандартов в гостиничной и туристской отрасли	2	
	Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном и туристском бизнесе.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
	Отработать на практике стандарты СПиРа	4	
<b>Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.6:</b> Подготовка рефератов на темы: - Роль функциональных стандартов качества на предприятиях размещения - Виды стандартизации и стандартов		<b>2</b>	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
<b>Тема 1.7. Контроль качества гостиничных и туристских услуг</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Понятие качества услуги. Качество как объект управления. Факторы, определяющие качество услуг. Методы контроля качества	2	
	Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством гостиничных и туристских услуг	2	
	Соотношение понятий «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей»	2	
	Методы оценки качества обслуживания в гостинице/турфирме Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>8</b>	
	Составить анкету для гостей гостиницы/турфирмы	4	
	Составить SWOT-анализ по предприятиям гостеприимства и туризма	4	

<b>Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.7:</b> Проработка тем раздела, подготовка и оформление практических по темам: - Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер - Методы и инструменты управления качеством		2	ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
<b>Итого по МДК.01.01</b>			<b>118 (50/66/2)</b>
<b>МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства 3 семестр</b>			
<b>Раздел 1. Документирование управленческой деятельности</b>		<b>6/12/4</b>	
<b>Тема 2.1</b> Делопроизводство. Основные понятия. Нормативно-методическая база делопроизводства	<b>Содержание учебного материала</b>	4	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; 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	
	<b>Практическое занятие № 1.</b> 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	
	<b>Самостоятельная работа студентов.</b> <i>Задания:</i> см. ОС № 1 «Перечень вопросов для собеседования»; ОС № 3 «Перечень тем для докладов, сообщений и эссе».	1	
<b>Тема 2.2</b> Документ. Функции документа. Классификация документов. Унификация и стандартизация документации. Системы документации.	<b>Содержание учебного материала</b>	7	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; 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) (ред. от 14.05.2018)».	2	

	<p><b>Практическое занятие № 2.</b> 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.</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>	4	
	<p><b>Самостоятельная работа студентов.</b> <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>	1	
<p><b>Тема 2.3</b> Требования к оформлению документов. Формуляр-образец. Реквизит. Правила оформления реквизитов документа. Бланки документов. Требования к бланкам.</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	6	<p>ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09</p>
	<p>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.</p>	1	
	<p><b>Практическое занятие № 3.</b> 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.</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>	4	
	<p><b>Самостоятельная работа студентов.</b><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>	1	
<p><b>Тема 2.4</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	5	<p>ПК 1.2.</p>

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 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	<b>Практическое занятие № 4.</b> 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	
	<b>Самостоятельная работа студентов.</b> 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	
<b>Раздел 2. Документооборот. Организация работы с документами</b>		<b>6/12/2</b>	
<b>Тема 2.5</b> Организация работы с документами. Документооборот. Параметры и системы документооборота. Организация и функции служб делопроизводства.	<b>Содержание учебного материала</b>	5,5	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; 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	
	<b>Практическое занятие № 5.</b> Изучение организации работы с документами. Документооборот предприятия. Параметры и системы документооборота. Три формы организации делопроизводства (централизованная, децентрализованная, смешанная). Понятие службы ДОУ.	4	

	<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><b>Самостоятельная работа студентов.</b> 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><b>Тема 2.6</b> Основные принципы работы с документами. Периодичность и направленность документопотоков. Исполнение и контроль за исполнением документов.</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	4,5	<p>ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; 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><b>Практическое занятие № 6.</b> 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><b>Самостоятельная работа студентов.</b> 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.		
<b>Тема 2.7</b> Номенклатура дел. Формирование и текущее хранение дел. Экспертиза ценности. Архивное хранение дел. Конфиденциальные документы.	<b>Содержание учебного материала</b>	6,5	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; 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	
	<b>Практическое занятие № 7.</b> 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	
	<b>Самостоятельная работа студентов.</b> 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	
<b>Тема 2.8</b> Пути совершенствования документооборота. Электронный документооборот.	<b>Содержание учебного материала</b>	3,5	ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Совершенствование организации работы с документами. Электронный документооборот. Преимущества и недостатки электронного документооборота.	1	
	<b>Практическое занятие № 8.</b> 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	
	<b>Самостоятельная работа студентов.</b> 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	



		<b>Итого по МДК.01.02</b>	<b>42 (36/12+24)/6</b>
<b>МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения 3 семестр</b>		<b>34</b>	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
<b>Тема 3.1. Правила приветствия и представления в деловой сфере. Визитная карточка в деловой сфере</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Общепринятые правила этикета приветствия и рукопожатия. Правила приветствия в деловой сфере.	2	
	Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Цель и назначение деловых приемов. Виды деловых приемов. Нормы делового этикета.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>	
	Подготовить презентацию на темы: 1. Внешний вид и одежда как одни из элементов формирования имиджа делового человека. 2. Основные требования к одежде делового мужчины. 3. Особенности женской деловой одежды. 4. Одежда сотрудников для деловых приемов	2	
	Выбрать любую форму и подготовить краткое содержание выступления: 1. Этические требования к публичным выступлениям. 2. Этические нормы ведения деловой беседы. 3. Формы речевого общения в деловой сфере. 4. Культура речевого воздействия в туристской сфере.	4	
	Подготовить презентацию на темы: 1. Правила делового этикета приветствия. 2. Представление и титулирование в деловой сфере. 3. Современная процедура приветствия, представления и титулирования. История визитной карточки	4	
<b>Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 3.1:</b> Проработка тем раздела, подготовка и оформление рефератов, докладов и презентаций по темам: - Правила представления, правила приветствия и рукопожатия - Представление на работе - Представление в обществе	<b>2</b>	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	
<b>Тема 3.2. Этика делового</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09

телефонного разговора, деловые переговоры, письменное общение	Роль речевого воздействия в деловых отношениях. Этика различных видов речевого воздействия в деловых отношениях. Виды речевого воздействия. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этичности делового общения.	2	
	Нормы делового этикета в телефонном разговоре. Методы достижения результативности телефонного делового разговора. Мобильный деловой этикет. Особенности телефонного делового разговора в туристской сфере	2	
	Формы и виды письменного делового общения. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений. Требования делового этикета к: а) резюме, б) рекомендательному письму, в) приглашению, г) письму- уведомлению и т. д.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>14</b>	
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	6	
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	4	
	Подготовить ролевые ситуации: 1. Нормы делового этикета в телефонном разговоре. 2. Методы достижения результативности телефонного делового разговора. 3. Мобильный деловой этикет. 4. Особенности телефонного делового разговора в туристской сфере.	4	
<b>Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 3.2:</b> Проработка тем раздела, подготовка и оформление рефератов, докладов и презентаций по темам: - Специфика телефонного разговора - Правила делового телефонного разговора - Типы вопросов, используемых в процессе беседы и их назначение		2	ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
<b>Итого по МДК.01.03</b>			<b>34 (10/24)</b>
<b>МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства 4 семестр</b>		<b>98</b>	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
<b>Тема 4.1.</b>	<b>Содержание</b>	<b>20</b>	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Ценообразование: расчет цены услуг.	4	
	Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	4	

<b>Ценообразование и ценовая политика</b>	Цена и тариф управление доходами (revenue management).	4	
	Понятие тарифа; варианты тарифов.	4	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	4	
	<b>Практические занятия</b>	<b>30</b>	
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	4	
	Основные методы ценообразования, использующиеся 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	
<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>	<b>16</b>	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	4	
	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	4	
	Автоматизация расчетов с клиентами. Профессиональные программы.	4	
	Порядок расчета оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг установленными в России.	4	
	<b>Практические занятия</b>	<b>30</b>	
	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 предоставленные услуги.	6		
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 01.04.</b> 1. Создание презентации на тему: «Понятие revenue management»; 2. Создание презентации на тему: «Задачи инструменты revenue management»; 3. Создание презентации на тему: «Организационно-управленческая структура современного отеля. Охарактеризуйте основные службы гостиницы и их функции.	<b>12</b>	ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	
<b>Итого по МДК.01.04</b>		<b>98 (36/60/2)</b>	
<b>Учебная практика (УП.01)</b>	<b>72</b>	ПК 1.1.	

<p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация рабочего места;</li> <li>2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;</li> <li>3. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;</li> <li>4. Разработка плана целей деятельности служб;</li> <li>5. Осуществление делопроизводства и документооборота;</li> <li>6. Составление деловых документов;</li> <li>7. Составление организационных и распорядительных документов;</li> <li>8. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</li> <li>9. Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</li> <li>10. Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</li> <li>11. Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</li> <li>12. Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет</li> </ol>	<p><b>(2 недели)</b></p>	<p>ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09</p>
<p><b>Производственная практика ПП 01</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;</li> <li>3. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;</li> <li>4. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</li> <li>5. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг. Внесение изменений в заказ;</li> <li>6. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</li> <li>7. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами;</li> <li>8. Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;</li> <li>9. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Составление отчетности;</li> <li>10. Составление и защита отчета</li> </ol>	<p><b>36 (1 неделя)</b></p>	
<p><b>ПМ.01.01 (К) Экзамен по модулю</b></p>		<p><b>12</b></p>

### **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 программе 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. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие / В.И. Андреева. – Москва: КНОРУС, 2022. – 294 с. - Текст непосредственный.
2. Делопроизводство: Учебно-справочное пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: ИТК «Дашков и К», 2022. – 405 с. - Текст непосредственный.
3. Документационное обеспечение управления: учебник / А. С. Гринберг, Н. Н. Горбачёв, Н. Н. Горбачёв, О. А. Мухаметшина. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2023. — 391 с. — ISBN 978-5-238-01770-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPRSMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142685.html> (дата обращения: 30.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
4. 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, 2024. — 438 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16002-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539262> (дата обращения: 23.08.2024).
5. 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, 2024. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539063> (дата обращения: 23.08.2024).
6. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 28.08.2024).— Режим доступа: для авторизир. пользователей.
7. Емелин, С. В. Организация туроператорских услуг: учебное пособие для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18517-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535224> (дата

обращения: 28.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

8. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской индустрии: учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатъева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 401 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19833-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557205> (дата обращения: 28.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

9. 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, 2024. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544660> (дата обращения: 28.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

10. 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, 2024. — 444 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16405-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543504> (дата обращения: 28.08.2024).

11. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19480-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/556530> (дата обращения: 28.08.2024).

12. 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, 2024. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540743> (дата обращения: 28.08.2024).

13. 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, 2024. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543187> (дата обращения: 28.08.2024).

### **Дополнительная литература:**

1. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15488-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536716> (дата обращения: 23.08.2024).

2. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 126 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08211-1. — Текст:

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492787> (дата обращения: 29.08.2024).

3. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537146> (дата обращения: 23.08.2024).

4. Дубина И.Н. Информатика: информационные ресурсы и технологии в экономике, управлении и бизнесе: учебник для СПО / Дубина И.Н., Шаповалова С.В.. — Саратов: Профобразование, 2024. — 170 с. — ISBN 978-5-4488-1915-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138126.html> (дата обращения: 23.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

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, 2024. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541604> (дата обращения: 28.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538136> (дата обращения: 28.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

7. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> дата обращения: 28.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

8. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540716> (дата обращения: 28.08.2024).

9. 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, 2024. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15649-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538017> (дата обращения: 28.08.2024).

10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537182> (дата обращения: 28.08.2024).



11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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. — 23 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:

<b>Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля</b>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b>
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 (работы) Решение ситуационных задач
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Зачет с оценкой по МДК. 01.02 в 3 семестре Зачет с оценкой по МДК. 01.03 в 3 семестре Экзамен по МДК. 01.01 в 4 семестре Экзамен по МДК. 01.04 в 4 семестре
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
ПК 1.4. Осуществлять	Знать цены на туристские продукты	Зачет с оценкой по

расчеты с потребителями за предоставленные услуги	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	учебной практике УП. 01 в 4 семестре Зачет с оценкой по производственной практике ПП.01 в 4 семестре Экзамен по профессиональному модулю в 4 семестре
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и 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	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по 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	

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
<b>ЛР</b>	<b>Определяются в соответствии с программой воспитания</b>
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

## Оценивание студента на экзамене по МДК

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

### Перечень вопросов к экзамену по МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

1. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.
2. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.
3. Каналы продаж гостиничного продукта.
4. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества
5. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб
6. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимств
7. Понятия: персонал, управление персоналом
8. Цели, функции и принципы управления персоналом.
9. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь.
10. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале
11. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения
12. Функция организации: понятие, сущность.
13. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности
14. Пределы полномочий
15. Цели, задачи и принципы организации труда
16. Сущность и виды нормирования труда
17. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения
18. Структурные подразделения, звенья и ступени управления
19. Виды организационных структур управления
20. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации

21. Критерии мотивации труда. Мотивационный процесс
22. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование
23. Факторы, влияющие на лояльность персонала.
24. Оценка и пути повышения лояльности персонала
25. Виды услуг в гостиничной и туристской деятельности, их особенности и характеристика.
26. Гостиничный и туристский продукт: понятие, его характеристики
27. Порядок классификации объектов туристской индустрии в РФ.
28. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи.
29. Стандарты и контроль качества в гостиничном и туристском бизнесе.
30. Понятие качества услуги. Качество как объект управления.
31. Факторы, определяющие качество услуг. Методы контроля качества
32. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством гостиничных и туристских услуг
33. Соотношение понятий «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей»
34. Измерение показателей качества и конкурентоспособности услуг

#### **Перечень вопросов к зачету с оценкой по МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства**

1. Документ. Понятие и определение документа. Функции документа.
2. Свойства документа. Признаки документа. Классификация документов.
3. Нормативные документы по ДОУ. Характеристика ЕГСДОУ, УСД, ОРД, ГОСТов. Цели и задачи унификации и стандартизации документов.
4. Единая Государственная система документационного обеспечения управления – понятие и функции.
5. Система организационно-распорядительной документации. Группировка документов. Общая характеристика документов, входящих в систему ОРД.
6. Документ. Общие нормы и правила оформления документов (Форматы. Размеры полей. Нумерация. Шрифт.).
7. Система организационно-распорядительной документации. Реквизит. Основные реквизиты документа.
8. Документ. Формуляр документа. Типовой формуляр. Реквизит. Основные реквизиты документов. Построение формуляра-образца ОРД.
9. Бланки документов. Виды бланков. Их отличия. Примеры.
10. Авторство документов. Реквизиты автора, Примеры.
11. Реквизит «адресат», его значение и современные требования к оформлению.
12. Состав удостоверения документов. Правила оформления реквизитов, удостоверяющих документ.
13. Порядок подписания документов. Формы подписания документов. Подписи как составная часть ряда реквизитов. Электронная подпись.
14. Порядок и способы утверждения документов.
15. Оттиск печати как реквизит документа. Случаи обязательного проставления гербовой печати на документах.
16. Способы согласования документов - внутреннее и внешнее. Правила оформления соответствующих реквизитов. Примеры.
17. Требования к оформлению служебных отметок на документах.

18. Язык и стиль служебных документов. Требования к оформлению текста документа; заголовка к тексту.
19. Особенности официально-делового стиля. Оформление дат и чисел в документах
20. Элементы текста: заголовок, приложения, требования к их оформлению.
21. Организационные документы. Общая характеристика. Структура текста. Примеры.
22. Распорядительные документы. Общая характеристика. Структура текста.
23. Информационно-справочные документы. Общая характеристика. Письма и их разновидности.
24. Информационно-справочные документы. Общая характеристика. Справка. Докладная и объяснительная записка.
25. Информационно-справочные документы. Общая характеристика. Акт. Договор.
26. Информационно-справочные документы. Общая характеристика. Протокол.
27. Документы по личному составу: заявление, автобиография, характеристика, резюме.
28. Документооборот. Организационные формы документационного обеспечения управления. Информационные потоки в организации.
29. Организация работы с документами. Документооборот. Организационные формы документационного обеспечения управления. Структура и функции службы ДОУ.
30. Порядок приема и регистрации входящей корреспонденции.
31. Исполнение документов. Контроль за исполнением. Сроки исполнения документов.
32. Порядок прохождения исходящих и внутренних документов в процессе их подготовки.
33. Регистрация документов. Отправление исходящей корреспонденции.
34. Номенклатура дел.
35. Формирование дел. Первичная группировка документов в дела. Признаки формирования дел.
36. Учет, систематизация и хранение исполненных документов в организации.
37. Оформление дел – брошюровка, нумерация, описание на обложке, внутренняя опись и заверительная надпись.
38. Хранение дел. Выдача дел во временное пользование. Изъятие документов из дел.
39. Описание дел. Сдача дел в архив.
40. Использование технических средств в ДОУ. Пути совершенствования организации ДОУ.
41. Понятие «электронный документ». Классификация и характеристика современных носителей информации
42. Правовое регулирование процессов электронного документирования. Электронная цифровая подпись.

**Перечень вопросов к зачету с оценкой по МДК.01.03 Соблюдение норм этики  
делового общения**

1. Общепринятые правила этикета приветствия и рукопожатия.
2. Правила приветствия в деловой сфере.
3. Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений.
4. Цель и назначение деловых приемов.
5. Виды деловых приемов.
6. Нормы делового этикета.

7. Внешний вид и одежда как одни из элементов формирования имиджа делового человека.
8. Особенности женской деловой одежды.
9. Одежда сотрудников для деловых приемов
10. Основные требования к одежде делового мужчины.
11. Этические требования к публичным выступлениям.
12. Этические нормы ведения деловой беседы.
13. Формы речевого общения в деловой сфере.
14. Культура речевого воздействия в туристской сфере.
15. Правила делового этикета приветствия.
16. Представление и титулирование в деловой сфере.
17. Современная процедура приветствия, представления и титулирования.
18. История визитной карточки
19. Роль речевого воздействия в деловых отношениях.
20. Этика различных видов речевого воздействия в деловых отношениях.
21. Виды речевого воздействия.
22. Роль культуры речевого воздействия в обеспечении этичности делового общения.
23. Нормы делового этикета в телефонном разговоре.
24. Методы достижения результативности телефонного делового разговора.
25. Мобильный деловой этикет.
26. Особенности телефонного делового разговора в туристской сфере
27. Формы и виды письменного делового общения.
28. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
29. Требования делового этикета к резюме, рекомендательному письму, приглашению, письму- уведомлению.
30. Нормы делового этикета в телефонном разговоре.
31. Методы достижения результативности телефонного делового разговора.
32. Мобильный деловой этикет.
33. Особенности телефонного делового разговора в туристской сфере.

**Перечень вопросов к экзамену по МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства**

1. Ценообразование: расчет цены услуг
2. Методы расчета цены туристских услуг
3. Управление доходами: оптимизация цены
4. Цена и тариф управление доходами (revenue management)
5. Понятие тарифа и варианты тарифов
6. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)
7. Понятие и инструменты revenue management
8. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия
9. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.
10. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства
11. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства
12. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги
13. Особенности технологии продаж в сфере услуг.
14. Сущность и структура процесса продаж.
15. Виды и формы продаж.



16. Основы управления продажами
17. Методы взаимодействия с клиентами в индустрии гостеприимства
18. Обеспечение комфортной внутренней и внешней среды при расчетах.
19. Техники удержания цели переговоров о туристической услуге.
20. Электронные продажи: возможности и преимущества.
21. Технология ведения переговоров с клиентом, управление поведением клиента.
22. Работа с конфликтными ситуациями. Разрешение конфликтных ситуаций.
23. Технологическая документация сопровождения продаж.
24. Этапы совершения покупки.
25. Классификации жалоб. Работа с возражениями и сомнениями клиента компании индустрии гостеприимства.
26. Завершение сделки и метод завершения продаж услуг индустрии гостеприимства.
27. Работа с клиентами после приезда. Продажи постоянным клиентам.
28. Формирование пакета документов для туриста: договор о реализации туристского продукта, туристская путевка, страховка, туристский ваучер, проездные документы.
29. Технологии повышения лояльности потребителей турпродукта
30. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов
31. Оптимальный метод ценообразования турпродукта
32. Факторы влияния на цены товаров и услуг
33. Факторы, приводящие к сезонным колебаниям спроса
34. Тарифы и скидки, применяемые в гостиницах
35. Организация выезда гостей из отеля
36. Порядок расчета платы за проживание
37. Порядок расчета за дополнительные платные услуги
38. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги
39. Схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками, иными организациями
40. Специализированные системы и программное обеспечение туристских организаций

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)  
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий  
туризма и гостеприимства**

Рабочая программа актуализирована на 2024/2025 учебный год, протокол № 01 на заседании цикловой методической комиссии дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма от «30» августа 2024 года. В программу внесены дополнения и изменения:

**Основная литература:**

1. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие / В.И. Андреева. – Москва: КНОРУС, 2022. – 294 с. - Текст непосредственный.
2. Делопроизводство: Учебно-справочное пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: ИТК «Дашков и К», 2022. – 405 с. - Текст непосредственный.
3. Документационное обеспечение управления: учебник / А. С. Гринберг, Н. Н. Горбачёв, Н. Н. Горбачёв, О. А. Мухаметшина. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2023. — 391 с. — ISBN 978-5-238-01770-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPRSMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/142685.html> (дата обращения: 30.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
4. 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, 2024. — 438 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16002-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539262> (дата обращения: 23.08.2024).
5. 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, 2024. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539063> (дата обращения: 23.08.2024).
6. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 28.08.2024).— Режим доступа: для авторизир. пользователей.
7. Емелин, С. В. Организация туроператорских услуг: учебное пособие для вузов / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18517-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535224> (дата обращения: 28.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
8. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской индустрии: учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 401 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19833-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557205> (дата обращения: 28.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
9. 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, 2024. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544660> (дата обращения: 28.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

10. 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, 2024. — 444 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16405-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543504> (дата обращения: 28.08.2024).

11. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19480-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/556530> (дата обращения: 28.08.2024).

12. 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, 2024. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540743> (дата обращения: 28.08.2024).

13. 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, 2024. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543187> (дата обращения: 28.08.2024).

### **Дополнительная литература:**

1. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 384 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15488-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536716> (дата обращения: 23.08.2024).

2. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 126 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08211-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492787> (дата обращения: 29.08.2024).

3. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537146> (дата обращения: 23.08.2024).

4. Дубина И.Н. Информатика: информационные ресурсы и технологии в экономике, управлении и бизнесе: учебник для СПО / Дубина И.Н., Шаповалова С.В.. — Саратов: Профобразование, 2024. — 170 с. — ISBN 978-5-4488-1915-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138126.html> (дата обращения: 23.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

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, 2024. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541604> (дата обращения: 28.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для вузов / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538136> (дата обращения: 28.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

7. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> дата обращения: 28.08.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

8. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540716> (дата обращения: 28.08.2024).

9. 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, 2024. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15649-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538017> (дата обращения: 28.08.2024).

10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537182> (дата обращения: 28.08.2024).

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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. — 23 с.

Председатель цикловой методической комиссии \_\_\_\_\_ Е.С. Федосенко

