бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский

колледж технологии и дизайна»

от 22.06.2023 г. № 514

от 31.05.2024 № 525

от 02.09.2024 № 649

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

специальность

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Вологда

2024

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников служб предприятий туризма и гостеприимства разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее – СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Разработчик:

Шершнёва Е.В., преподаватель БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Рассмотрено и рекомендовано к утверждению на заседании предметной цикловой комиссии БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна», Протокол № 11 от 13.06.2023, Протокол № 11 от 28.05. 2024, Протокол № 1 от 02.09.2024

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Стр.** |
| **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **4** |
| **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **10** |
| **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **26** |
| **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ  ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ** | **27** |

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**1.1. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы СПО**

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников служб предприятий туризма и гостеприимства В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.2. 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:

|  |  |
| --- | --- |
| Владеть навыками | * производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; * осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; * использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. |
| Уметь | * владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); * взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; * владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; * владеть культурой межличностного общения. |
| Знать | * законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; * основы трудового законодательства Российской Федерации; * основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; * теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; * оказывать первую помощь; * цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; * ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; * программное обеспечение деятельности туристских организаций; * этику делового общения; * основы делопроизводства. |

**1.2. Цели и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

1.2.1. Цели профессионального модуля

Главная цель изучения профессионального модуля: освоение основного вида профессиональной деятельности горничной и соответствующих ему общих и профессиональных компетенций.

1.2.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуляв соответствии с ФГОС СПО

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

|  |  |
| --- | --- |
| Владеть навыками | * производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; * осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; * использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. |
| Уметь | * владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); * взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; * владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; * владеть культурой межличностного общения. |
| Знать | * законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; * основы трудового законодательства Российской Федерации; * основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; * теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; * оказывать первую помощь; * цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; * ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; * программное обеспечение деятельности туристских организаций; * этику делового общения; * основы делопроизводства. |

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности поддержание чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

|  |  |
| --- | --- |
| **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 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения  и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 |

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Всего, час. | В т.ч. в форме практической. подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. | | | | | |
| Обучение по МДК | | | | Практики | |
| Всего | В том числе | | |
| Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа*[[1]](#footnote-1)* | Промежуточная аттестация | Учебная | Производственная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| ПК 1.1.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства | **106** | 74 | **92** | 74 | 6 | 6 | 14 | 12 |
| ПК 1.2.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | МДК 01.02 .Изучение основ делопроизводства | **36** | 24 | **36** | 24 |  |  | 14 | 12 |
| ПК 1.3.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения | **34** | 24 | **34** | 24 |  |  |  | 4 |
| ПК 1.4.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма игостеприимтсва | **36** | 22 | **36** | 22 |  |  | 8 | 8 |
|  | **Всего:** | **292** | **216** | **198** | **144** | **Х** | **Х** | **36** | **36** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)** | | | | **Объем часов** | **Коды**  **профессио-**  **нальных**  **компетенций** |
| **1** | **2** | | | | **3** | **4** |
| ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников служб предприятий туризма и гостеприимства | | | | | | |
| МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства | | | | | | |
| Раздел 1. Подготовка и организация работы горничной | | | | | | |
| **Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства** | | **Содержание учебного материала** | | **4** | | ПК 1.1.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| 1 | Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. | 2 | |
| 2 | Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. |
| 3-4 | Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. | 2 | |
| **Практические работы:** | | **8** | |
| 5-6 | Практическая работа № 1. Анализ продаж гостиничного продукта | 2 | | ПК 1.1.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| 7-10 | Практическая работа № 2. Расчет показателей оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства | 4 | |
| 11-12 | Практическая работа № 3. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства | 2 | |
| **Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства** | | **Содержание учебного материала** | | **8** | | ПК 1.1.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| 13-14 | Понятия: персонал, управление персоналом. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции | 2 | |
| 15-16 | Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций | 2 | |
| 17-18 | Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. | 2 | |
|  |  |  | |
| **Практические работы:** | | 14 | |
| 19-22 | Практическая работа № 4 Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | 4 | |
| 23-26 | Практическая работа № 5 Определение потребности служб в материальных ресурсах и персонале | 4 | |
| 27-30 | Практическая работа № 6 Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства | 4 | |
| 31-32 | Практическая работа № 7 Составление интеллект-карты по организации работы служб предприятий туризма и гостеприимства | 2 | |
| **Содержание учебного материала** | | 8 | |
| 33-34 | Цели, задачи и принципы организации труда. | 2 | |
| 35-36 | Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. | 2 | |
| 37-38 | Мотивация труда.. | 2 | |
| 39-40 | Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. | 2 | |
| **Практические работы:** | | **22** | | ПК 1.1.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| 41-44 | Практическая работа № 8. Определение и построение организационно-управленческих структур | 4 | |
| 45-48 | Практическая работа №9 Анализ критериев мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. | 4 | |
| 49-52 | Практическая работа №10 Составление графиков выхода на работу. | 4 | |
| 53-54 | Практическая работа № 11 Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. | 2 | |
| 55-58 | Практическая работа № 12 Разработка программы формирования лояльности персонала. | 4 | |
| 59-62 | Практическая работа № 13 Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб | 4 | |
|  | | **Содержание учебного материала** | | 30 | | ПК 1.1.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
|  | | 63-64 | 1-2.Выбор темы курсовой работы. Обоснование актуальности работы | 2 | |
| 65-66 | 3-4. Изучение основных требований к оформлению работы | 2 | |
| 67 | 5. Изучение основных правил представления понятийного аппарата. | 1 | |
| 68 | 6. Изучение основных правил представления введения | 1 | |
| 69-70 | 7-8. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. | 2 | |
| 71-72 | 9-10 Осуществление сбора и оформление материала для первой теоретической главы курсовой работы | 2 | |
| 73-74 | 11-12. Основные требования к написанию практической части курсовой работы. | 2 | |
| 75-76 | 13-14. Правила работы и представления практических материалов. | 2 | |
| 77-78 | 15-16.Изучение основ работы с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. | 2 | |
| 79-80 | 17-18. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. | 2 | |
| 81-82 | 19-20. Изучение основных особенностей создания мероприятий по совершенствованию работы средства общественного размещения | 2 | |
| 83 | 21 Изучение основных особенностей представления экономического обоснования мероприятий по совершенствованию работы средства общественного размещения | 1 | |
| 84 | 22 Основные правила к написанию заключения | 1 | |
| 85 | 23 Изучение правил оформления списка использованных источников | 1 | |
| 86 | 24. Изучение правил оформления приложений | 1 | |
| 87 | 25 Изучение правил оформления презентации | 11 | |
| 88 | 26. Изучение правил оформления доклада к защите | 11 | |
| 89-92 | 27-30 Защита курсовой работы. | 4 | |
| Учебная практика раздела 1: виды работ  Организация рабочего места;  Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;  Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;  Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;  Разработка плана целей деятельности служб. | | | | 14 | | 2  ПК 1.1.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| Производственная практика раздела 1: виды работ  Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;  Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;  Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;  Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;  Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;  Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;  Внесение изменений в заказ. | | | | 12 | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства** | | **36/24** |  |
| **Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов** | Содержание | **2** | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9  ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3 |
| 1.Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. | 2 |
| 2.Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов. |
| **Тема 2.2. Основные виды управленческих документов** | Содержание | **12/8** | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9  ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3 |
| 3. Организационные документы. | 4 |
| 4.Распорядительные документы. |
| 5.Виды информационно-справочных документов. |
| 6.Виды информационно-справочных документов на межд. языке |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **8** |  |
| 7-8.Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)  9-10. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)  11-12.Оформление информационно-справочной документации  13-14.Оформление документов по личному составу | 8 |  |
| **Тема 2.3. Организация работы с документами** | Содержание | **6/16** | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9  ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3 |
| 15. Понятие и принципы организации документооборота. | 1 |
| 16-17. Порядок ведения документации. | 2 |
| 18-19Документы по трудовым отношениям. | 2 |
| 20. Деловая речь и ее грамматические особенности. | 1 |
| **В том числе практических и лабораторных занятий** | **16** |
| 21-24.Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. | 4 |
| 25-28.Составление приказов, личных дел, списка работников. | 4 |
| 29-32. Особенности деловой переписки в туризме и гостеприимстве. | 4 |
| 33-34. Написание делового письма на английском языке,.  35-36. Дифференцированный зачет. | 4 |
| **Учебная практика раздела 2**  **Виды работ**  Осуществление делопроизводства и документооборота;  Составление деловых документов;  Составление организационных и распорядительных документов;  Создание отчетов. | | 18 |
| **Производственная практика раздела 2**  **Виды работ**  Составление и обработка документации;  Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;  Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;  Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | | 4 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Раздел 3.** **Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства** | | **34** | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9  ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3 |
| **МДК 01.03** **Соблюдение норм этики делового общения** | | **34** |
| Тема 1.1 Общие сведения об этической культуре | **Содержание учебного материала** | **8** | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9 ПК 1.3 |
| 1-2. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. | 2 |
| 3-4. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. | 2 |
| **Практические занятия**  5-8. Практическое занятие № 1. Отработка полученных теоретических знаний на практике. | 4 |
| Тема 1.2 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке | **Содержание учебного материала** | **26** | ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9 ПК 1.3 |
| 9. Деловое общение. Этика и этикет. | 1 |
| 10. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. | 1 |
| 11-13. Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.  Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. | 3 |
| **Практические занятия**  14-23. Практическое занятие № 2. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. | 10 |
| 24 – 33. Практическое занятие № 3. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. | 10 |
|  | 34. Дифференцированный зачет. | 1 |
|  | **Итого по МДК.01.03** **Соблюдение норм этики делового общения** | **34** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **МДК 01.04** Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства | | | **36** |  |
| **Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика** | **Содержание** | | **8** | ПК 1.4.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| 1-2 | Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. | 2 |
| 3-4 | Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. | **2** |
| 5-8 | Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. | **4** |
| **Практические работы:** | | **12** | ПК 1.4.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| 9-10 | Практическая работа №1: Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия. | 2 |
| 11-12 | Практическая работа №2: Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг. | **2** |
| 13-16 | Практическая работа №3: Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. | **4** |
| 17-20 | Практическая работа №3: Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. | **4** |
| **Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги** | **Содержание** | | **4** | ПК 1.4.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| 21-22 | Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. | 2 |
| 23-24 | Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. | **2** |
| **Практические работы:** | | **10** | ПК 1.4.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| 25-30 | Практическая работа №4: Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики | 6 |
| 31-34 | Практическая работа №5: Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. | **4** |
|  | 35-36 | Дифференцированный зачет | **2** |  |
| **Учебная практика раздела 4**  **Виды работ**  Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;  Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;  Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;  Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;  Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;  Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет. | | | 8 |  |
| **Производственная практика раздела 4**  **Виды работ**  Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;  Владение профессиональной этикой;  Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;  Составление отчетности;  Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги. | | | 8 |  |
| **Итого** | | | 36 |  |
| **Квалификационный экзамен по ПМ.01** | | |  |  |
| **Всего** | | | **292** |  |
|  | | |  |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета», Оборудование, в том числе цифровое, учебного кабинета указано в паспорте кабинета.

**Оборудование учебного кабинета**:

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование оборудования |
| 1 | посадочные места по количеству обучающихся |
| 2 | доска учебная |
| 3 | дидактические пособия |
| 4 | программное обеспечение |
| 5 | видеофильмы по различным темам |
| 6 | рабочее место преподавателя |
| 7 | экран, проектор, магнитная доска |
| 8 | компьютеры по количеству посадочных мест |
| 9 | профессиональные компьютерные программы |
| 10 | дидактические пособия |
| 11 | инструкции по использованию |
| 12 | инструкции по технике безопасности |
|  |  |

**Технические средства обучения**:

* компьютер;
* проектор;
* интерактивная доска.

**Информационные средства обучения:**

* электронные учебные издания по основным разделам рабочей программы;
* презентации по разделам рабочей программы.

**Оборудование лаборатории**:

Мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»*.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование оборудования | Техническое описание |
| **I Специализированная мебель и системы хранения** | | |
| **Основное оборудование** | | |
| 1 | Комплексная автоматизированная система управления отелем |  |
| 2 | Имитация денежных купюр (50,100,500,1000,5000) |  |
| 3 | Ключи-карты для электронных замков |  |
| 4 | Мини-сейф |  |
| 5 | Энкодер магнитных карт |  |
| 6 | Терминал для платежных карт |  |
| 7 | Телефон/факс |  |
| 8 | Настенные часы |  |
| 9 | Зеркало |  |
| 10 | Настольная лампа |  |
| 11 | Флеш-накопитель |  |
| 12 | Кулер |  |
| 13 | Корзина для мусора |  |
| 14 | Стойка администратора |  |
| 15 | Шкаф стеллаж для документов полузакрытый |  |
| 16 | Кресло для гостиной |  |
| 17 | Ученический стол |  |
| 18 | Стол журнальный |  |
| 19 | Стул офисный |  |
| 20 | Устройство для имитации телефонного звонка |  |
| 21 | ЖК панель |  |
| 22 | Мобильная стойка под ЖК панель |  |
| 23 | Короткофокусный проектор с экраном |  |
| 24 | Презентер |  |
| 25 | Бумага (формат А4) |  |
| 26 | Блокнот |  |
| 27 | Стикеры |  |
| 28 | Пластиковая папка |  |
| 29 | Файлы |  |
| 30 | Степлер |  |
| 31 | Скобы для степлера |  |
| 32 | Карандаш |  |
| 33 | Ластик |  |
| 34 | Штрих |  |
| 35 | Держатель для ручки с ручкой |  |
| 36 | Калькулятор |  |
| 37 | Ножницы |  |
| 38 | Ручка шариковая |  |
| 39 | Коробка скрепок |  |
| 40 | Картридж для МФУ |  |
| 41 | Карта города (туристическая) |  |
| 42 | Органайзер для канцелярии |  |
| 43 | Лотки для бумаг |  |
| 44 | Пилот, 6 розеток |  |

**3.2. Информационное обеспечение реализации рабочей программы**

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>
2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 c. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>
4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>
6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>
8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
9. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>
10. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
11. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 c. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>
12. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 c. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93551
13. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
14. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов /   
    И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
15. Илышева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Илышева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 c. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>
16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие /   
    О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 c. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>
17. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>
18. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования /И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>
19. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 c. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>
20. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>
21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/456006 (дата обращения: 02.08.2021)
22. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>
23. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>
24. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
25. 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, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
26. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
27. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>
28. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475368 (дата обращения: 02.08.2021)
29. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>
30. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>
31. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>
32. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией   
    Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>
33. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> .
34. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862> .
35. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266711> .
36. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

**3.2.2. Дополнительные источники**

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

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

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

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

**3.3. Основные образовательные технологии**

При реализации рабочей программы используются следующие современные педагогические технологии: информационно-коммуникационные технологии, проблемного обучения, учебного проектирования (метод проектов), кейс-технологии, применение деятельностного подхода к организации обучения, игровые технологии.

**3.4. Общие требования к организации образовательного процесса**

### Освоению студентами программы профессионального модуля ПМ 01 Организация и контроль текущей деятельности работников служб предприятий туризма и гостеприимства предшествовать изучение общепрофессиональных дисциплин СГ.06 Основы бережливого производства, ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, ОП.08 Психология делового общения и конфликтология, ОП 09 Эконмическая теория.

### Реализация программы профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, учебную практику рекомендуется проводить рассредоточено/концентрированно, производственную - концентрировано.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля **ПМ.01** Организация и контроль текущей деятельности работников служб предприятий туризма и гостеприимстваявляется освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

Учебная практика проводится в учебной лаборатории либо на предприятиях на основе договоров между образовательной организацией и организациями г. Вологды, заключаемых до начала практики.

Производственная практика проводится на предприятиях.

Контроль освоения профессионального модуля предусматривает различные формы: текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости подразумевает письменные и устные опросы, контроль самостоятельной работы студентов, отчеты по выполнению практических работ.

Промежуточная аттестация запланирована в форме дифференцированных зачетов по всем МДК модуля и по окончании освоения всего профессионального модуля в форме экзамена с элементами демонстрационного экзамена каждого раздела профессионального модуля.

# 3.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в ФГОС СПО (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации не реже одного раза в три года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в ФГОС СПО, а также в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия полученных компетенций требованиям к квалификации педагогического работника.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ   
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля*[[2]](#footnote-2)* | Критерии оценки | Методы оценки |
| ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства  Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| 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 | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги | Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги  Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг  Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)  Проводить оформление счета для оплаты  Предоставлять счет клиентам  Принимать оплату в наличной и безналичной формах  Оформлять возврат оформленных платежей | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| 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 |

1. Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса. [↑](#footnote-ref-1)
2. В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты. [↑](#footnote-ref-2)