

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

РАССМОТРЕНО

методической комиссией
протокол № 10 от 10.06.2026 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор КГАБПОУ «ККОТиП»
_____/Н. В. Журова/
Приказ № 01-55-1п от 29.06.2026 г.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

43.02.16 Туризм и гостеприимство

на базе основного общего образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УР
_____/ И.В. Беспёрстова /

Красноярск, 2026

РАССМОТРЕНО

на педагогическом совете

протокол № _____

от «___» _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО

(место работы)

(занимаемая должность)

(инициалы, фамилия)

Рабочая программа (далее – программа) профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100.

Организация-разработчик: КГАПОУ «ККОТиП»

Разработчики:

Захарова Анастасия Сергеевна, преподаватель КГАПОУ «ККОТиП»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля.....	5
2. Структура и содержание профессионального модуля.....	7
3. Условия реализации профессионального модуля.....	13
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля.....	17

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС от 12.12.2022 № 1100 по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место в структуре образовательной программы: входит в профессиональный цикл.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и приобрести соответствующие ему общие и профессиональные компетенции.

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
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

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. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 382

в том числе в форме практической подготовки – 320

Из них на освоение МДК – 202

в том числе самостоятельная работа – 0

практики, в том числе учебная – 72

производственная – 108

Промежуточная аттестация – экзамен

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональн ых общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, ч	В т.ч. в форме практической. подготовки, ч	Объем профессионального модуля, ч				
				Обучение по МДК			Практики	
				Теоре тичес кое обуче ние	В том числе			
					лабораторных и практических занятий	промежуточн ая аттестация	Учебная	Производстве нная
1	2	3	4	5	6	8	9	10
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	66	44	22	44	Дифференци рованный зачёт		
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	36	24	12	24	Дифференци рованный зачёт		
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения	34	24	10	24	Дифференци рованный зачёт		
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	66	48	18	44	Дифференци рованный зачёт		
	Учебная практика	72	72					
	Производственная практика	108	108					
	Всего:	382	320	62	136	Экзамен	72	108

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

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. ч	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		66	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		66	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	7	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Роль и место знаний в сфере профессиональной деятельности	1	
	Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.	1	
	Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	1	
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства	1	
	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб	1	
	Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	59	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Цели, функции и принципы управления персоналом	1	
	Категории персонала и основные требования к персоналу	1	
	Корпоративная культура. Функции управления	1	
	Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства	1	
	Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	1	
	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.	1	

	Функция организации. Распределение задач на предприятии.	1	
	Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	1	
	Цели, задачи и принципы организации труда. Сущность и виды нормирования труда	1	
	Организационные структуры управления.	1	
	Структурные подразделения, звенья и ступени управления.	1	
	Централизация и децентрализация управления.	1	
	Мотивация труда. Лояльность персонала	1	
	Психология коллектива	1	
	В том числе практических занятий	44	
	Лабораторная работа 1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	6	
	Лабораторная работа 2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	2	
	Лабораторная работа 3. Составление графиков выхода на работу.	6	
	Лабораторная работа 4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	6	
	Лабораторная работа 5. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	6	
	Лабораторная работа 6. Разработка программы формирования лояльности персонала.	6	
	Лабораторная работа 7. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.	6	
	Лабораторная работа 8. Оценка эффективности работы служб	6	
	Итоговое занятие	1	
	Дифференцированный зачет		
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		36	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		36	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
Тема 2.1. Делопроизводства	Содержание		ОК 01-02, ОК 04-05,

и общие нормы оформления документов		4	ОК 09
	Документ и его функции.	1	
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	1	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	1	
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	1	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание	15	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Организационные документы.	1	
	Распорядительные документы.	1	
	Виды информационно-справочных документов.	1	
	Практические занятия	12	
	Лабораторная работа 1. Составление организационных документов	4	
	Лабораторная работа 2. Оформление организационных документов	2	
	Лабораторная работа 3. Составление и оформление распорядительных документов	6	
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	16	
	Понятие и принципы организации документооборота.	1	
	Порядок ведения документации.	1	
	Документы по трудовым отношениям.	1	
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	1	
	Практические занятия	12	
	Лабораторная работа 4. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства	6	
	Лабораторная работа 5. Составление приказов, личных дел, списка работников.	6	
	Итоговое занятие	1	
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства			ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		34	
Тема 3.1.	Содержание	7	

Общие сведения об этической культуре	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали	1	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности.	2	
	Лабораторная работа 1. Отработка полученных теоретических знаний на практике.	4	
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	26	
	Деловое общение. Этика и этикет.	1	
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	1	
	Чтение и перевод текста.	1	
	Развитие навыков устной речи.	1	
	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание.	1	
	Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	1	
	В том числе практических занятий	20	
	Лабораторная работа 2. Выполнение упражнений с использованием лексики.	5	
	Лабораторная работа 3. Практика устной речи. Составление диалогов	5	
	Лабораторная работа 4. Общение с клиентами.	5	
	Лабораторная работа 5. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	5	
	Итоговое занятие	1	
	Дифференцированный зачет		
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		66	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		66	
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	22	
	Ценообразование: расчет цены услуг	2	
	Цена и тариф управление доходами	2	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф)	2	
	Лабораторная работа 1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия	4	
	Лабораторная работа 2. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	4	
	Лабораторная работа 3. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	4	
	Лабораторная работа 4. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства	4	

Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	44	
	Понятие обслуживания клиентов.	1	
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты.	2	
	Деловое общение. Этика и этикет.	1	
	Психологические процессы, влияющие на технологии продаж	2	
	Основные и дополнительные услуги гостиничного предприятия	2	
	Вербальные и невербальные технологии продаж	2	
	Методы и формы реализации турпродукта.	2	
	Методы и формы реализации гостиничного продукта	1	
	Правила обслуживания российских и иностранных граждан	2	
	Лабораторная работа 5. Разработка этапов обслуживания клиентов.	4	
	Лабораторная работа 6. Формы обслуживания клиентов на предприятиях туризма и гостеприимства	4	
	Лабораторная работа 7. Заполнение сопутствующих документов при обслуживании клиентов	4	
	Лабораторная работа 8. Составление целевой группы гостей гостиничного предприятия	4	
	Лабораторная работа 9. Составление целевой группы клиентов турфирмы	4	
	Лабораторная работа 10. Схема процесса персональной продажи гостиничного продукта	4	
	Лабораторная работа 11. Схема процесса корпоративной продажи гостиничного продукта	4	
	Итоговое занятие	1	
	Дифференцированный зачет		
Учебная практика		72	
Производственная практика раздела		108	
Промежуточная аттестация – экзамен			
Всего		382	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы профессионального модуля осуществляется в учебных кабинетах:

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом»

Кабинет «Информационных технологий в профессиональной деятельности»

Кабинет «Основ маркетинга»

Кабинет «Основ маркетинга»

Оборудование учебного кабинета/учебной лаборатории:

1) Кабинет «Менеджмента и управления персоналом»

Специализированная мебель и системы хранения

Основное оборудование

посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная

дидактические пособия, программное обеспечение

видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя

Технические средства видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)

экран, проектор, магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест

профессиональные компьютерные программы

Демонстрационные учебно-наглядные пособия дидактические пособия

2) Кабинет «Информационных технологий в профессиональной деятельности»

Специализированная мебель и системы хранения

Основное оборудование

посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная

дидактические пособия, программное обеспечение

видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя

Технические средства видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)

экран, проектор, магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест

профессиональные компьютерные программы

Демонстрационные учебно-наглядные пособия дидактические пособия

3) Кабинет «Основ маркетинга»

Специализированная мебель и системы хранения

Основное оборудование

посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная

дидактические пособия, программное обеспечение

видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя

Технические средства видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)

экран, проектор, магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест

профессиональные компьютерные программы

Демонстрационные учебно-наглядные пособия дидактические пособия

4) Кабинет «Основ маркетинга»

Специализированная мебель и системы хранения

Основное оборудование

посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная

дидактические пособия, программное обеспечение

видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя

Технические средства видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)

экран, проектор, магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест

профессиональные компьютерные программы

Демонстрационные учебно-наглядные пособия дидактические пособия

Оснащенные базы практики:

Учебная практика УП 01:

Кабинет «Информационных технологий в профессиональной деятельности»

Специализированная мебель и системы хранения

Основное оборудование

посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная

дидактические пособия, программное обеспечение,

видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя

Технические средства видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель)

экран, проектор, магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест

профессиональные компьютерные программы

Демонстрационные учебно-наглядные пособия дидактические пособия

Производственная практика ПП 01:

ООО «Грин Вилладж»,

площадь помещения 250 кв.м,

Основное оборудование: Холодильное оборудование, пароконвектоматы, фритюр, гриль, мясорубка, овощечистка, овощерезка, производственные столы, вытяжные зоны, мойка, тележки, посудомоечные машины, гастроемкости, электроплиты, кухонные ножи и посуда.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля

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. Выпряхкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Березовая Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>

3. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>

4. 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 // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>

5. Золотовский В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

6. 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, 2022. – 384 с. – (Профессиональное образование).

– ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

7. 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, 2022. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

8. Скибицкая И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

9. 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, 2022. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

10. Сущинская М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

11. Сущинская М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

12. Чернышова Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

13. 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, 2022. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

Нормативные документы

1. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
4. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 № 2129-р «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

3.3. Кадровое обеспечение реализации программы

Требования к квалификации педагогических кадров

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и

работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее)(имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 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, имеют дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет) не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Реализацию программы профессионального модуля ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства обеспечивает:

Реализацию программы дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве обеспечивает Захарова Анастасия Сергеевна.

Образование:

ФГАОУ ВО «СФУ» направление подготовки 38.03.01 «Экономика» (бакалавр, 2017);

ФГАОУ ВО «СФУ» направление подготовки 38.04.02 «Менеджмент» (магистр, 2019).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	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	• Тестирование • Защита реферата, презентации • Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике • Решение ситуационной задачи Промежуточная аттестация дифференцированный зачет,/экзамен)
ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
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	
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	
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	