

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.06.2025 15:44:18
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающегося: Основное общее образование

Форма обучения: Очная

Год набора: 2024

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятия туризма и гостеприимства разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утверждено Приказом Министерства просвещения РФ от 12 декабря 2022 года № 1100 и примерной основной образовательной программой подготовки специалистов среднего звена специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Автор-составитель: Пясецкая И.Ш.

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций. Протокол № 09 от 28.04.2025 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства и
международных бизнес-коммуникаций

М.В. Василиженко

Эксперты (рецензенты):

ООО «Отель Мегаполис-Челябинск»,
директор

Ю.В. Максимова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	16 16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

1.1. Место профессионального модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы

Профессиональный модуль является обязательной частью профессионального учебного цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.2. Требования к результатам освоения профессионального модуля

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

1.2.1. Перечень общих компетенций:

КОД	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 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

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

КОД	Наименование профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятия индустрии 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

1.2.3. 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.

1.2.4. Личностные результаты реализации программы воспитания

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками	ЛР 2
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике	ЛР 11
Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач на основе уважения к заказчику, понимания его потребностей	ЛР 13
Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	ЛР 15

Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 16
Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 17
Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 18
Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.	ЛР 19
Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.	ЛР 21
Активно применять полученные знания на практике.	ЛР 22
Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	ЛР 23
Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	ЛР 24
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	ЛР 25

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 323,
в том числе в форме практической подготовки – 252 час
Из них на освоение МДК – 137 часов,
в том числе самостоятельная работа - 0
часов практики, в том числе учебная – 72 часа
производственная – 108 часов
Промежуточная аттестация
– 15 часов

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности службпредприятия туризма и гостеприимства

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе			Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 ЛР 2;11;13;15;16-19;21-25	МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	38	16	32	16	-	-	6	-	-
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 ЛР 2;11;13;15;16-19;21-25	МДК 01.02 Основы делопроизводства	32	20	32	20	-	-	-	-	-
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 ЛР 2;11;13;15;16-19;21-25	МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения	32	24	32	24	-	-	-	-	-
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за	35	12	32	12	-	-	3	-	-

ЛР 2;11;13;15;16-19;21-25	предоставленные услуги туризма и гостеприимства									
ПК1.1.- 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 ЛР 2;11;13;15;16-19;21-25	УП.01.01 Учебная практика	72	72	72					72	-
ПК1.1.- 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 ЛР 2;11;13;15;16-19;21-25	ПП.01.01 Производственная практика	108	108	108					-	108
ПК 1.1- 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 ЛР 2;11;13;15;16-19;21-25	Экзамен по модулю	6	-	-	-	-	-	6	-	-
	Всего:	323	252	308	72	-	-	15	72	108

2.2. Содержание учебного материала обучения по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала 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.
1	2	3
3 семестр		
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		38/16
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		38/16
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала учебного материала	6/-
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	6
	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание учебного материала	26/16
	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	10
	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	

	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание учебного материала и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	
	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	
	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	
	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	
	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	
	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	16
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	2
	Составление графиков выхода на работу.	2
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	2
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	4
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	2
	Экзамен*	6
Промежуточная аттестация		
3 семестр		
МДК 01.02 Основы делопроизводства		32/20
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		32/20

Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание учебного материала	4/-
	Документ и его функции.	4
	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	Содержание учебного материала	14/10
	Организационные документы.	4
	Распорядительные документы.	
	Виды информационно-справочных документов.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	10
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание учебного материала	14/10
	Понятие и принципы организации документооборота.	4
	Порядок ведения документации.	
	Документы по трудовым отношениям.	
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	10
Промежуточная аттестация	Экзамен*	-
3 семестр		
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		32/24
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		32/24
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	14/10
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	4
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	
	В том числе практических и лабораторных занятий	10

	Отработка полученных теоретических знаний на практике	10
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание учебного материала	18/14
	Деловое общение. Этика и этикет.	4
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	
	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.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	14
	Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	14
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	
Промежуточная аттестация	Экзамен*	
5 семестр		
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		36/12
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		36/12
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание учебного материала	18/6
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	12
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	6
	Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	

	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание учебного материала	14/6
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	8
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	6
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	
Промежуточная аттестация	Экзамен	3
Практическая подготовка	УП.01 Учебная практика	72
	ПП.01 Производственная практика	108
Экзамен по модулю		6
Всего		323

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

№ п/п	Наименование оборудованных учебных аудиторий, аудиторий для практических занятий, лабораторий, мастерских	Перечень материального оснащения, оборудования и технических средств обучения
1.	Кабинет информатики и информационно-коммуникационных технологий № 223	Кабинет информатики и информационно-коммуникационных технологий № 223 (Лаборатория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютеры - Интерактивная доска Проектор Принтер Парты (одноместные) Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Магнитно-маркерная доска Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
2.	Кабинет менеджмента и управления персоналом № 212	Кабинет менеджмента и управления персоналом № 212 (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Колонки Плазменная панель Парты (2-х местные) Стулья Стол преподавателя Стул преподавателя Шкафы индивидуальные для одежды Шкафы для учебников Кондиционер Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
4.	Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности, документационного обеспечения управления № 121	Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности, документационного обеспечения управления № 121 (Аудитория для проведения занятий всех видов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) <i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i> Компьютер Плазменная панель Парты (2-х местные) Стулья. Стол преподавателя Стул преподавателя Доска меловая Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в

		электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».
5.	Библиотека. Читальный зал № 122	Библиотека. Читальный зал с выходом в Интернет № 122 Автоматизированные рабочие места библиотекарей Автоматизированные рабочие места для читателей Принтер Сканер Стеллажи для книг Кафедра Выставочный стеллаж Каталожный шкаф Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы) Стенд информационный Условия для лиц с ОВЗ: Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ Линза Френеля Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата Клавиатура с нанесением шрифта Брайля Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ Световые маяки на дверях библиотеки Тактильные указатели направления движения Тактильные указатели выхода из помещения Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

МДК.01.01. Координация работ служб туризма и гостеприимства

Печатные издания

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие / Н.Ю. Арбузова. - 4-е изд. испр. - М.: Академия, 2021. - 224с.
2. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник / И.М.Асанова, А.А.Жуков. - М.: Академия, 2021. - 288 с.
3. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебник / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен и др. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: КНОРУС, 2021. - 168с.
4. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм : учеб. для спо / Д.Г. Брашнов. - М.: ИНФРА-М, Альфа-М, 2021. - 368с.: ил.
5. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник / М.А. Ёхина. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: Академия, 2021. - 320 с. - (Профессиональное образование).
6. Ёхина, М.А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник для спо / М.А. Ёхина. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Академия, 2021. - 304с.
7. Пясецкая, И.Ш. Партиципативная культура в практической деятельности будущих менеджеров гостиничного сервиса: практикум по профессиональному модулю "Прием, размещение и выписка гостей" / И.Ш.Пясецкая. - Челябинск: ЧОУВО МИДиС, 2021. - 52с.

Электронные издания

1. Игнатьева, И.Ф. Организация туристской индустрии: учебник для спо/ И.Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 401 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/569240> (дата обращения: 21.04.2025).
2. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 300 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561249> (дата обращения: 21.04.2025).
3. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561250> (дата обращения: 21.04.2025).
4. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебник для спо / Н.В. Фаустова. — Москва: Юрайт, 2025. — 188 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567735> (дата обращения: 21.04.2025).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учеб. пособие / А.Б.Косолапов. - 2-е изд., стереотип. - М.: Кнорус, 2020. - 288с. - (Среднее профессиональное образование).
2. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учеб. для СПО / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2020. - 208 с.

МДК.01.02 Основы делопроизводства

Печатные издания

1. Пшенко, А.В. Документационное обеспечение управления: учебник / А.В. Пшенко, Л.А.

Доронина. - 18-е изд, перераб и доп. - Москва: Академия, 2021. - 192 с.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Абуладзе, Д.Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для спо / Д.Г. Абуладзе, И.Б. Выпрямкина, В.М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 374 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562146> (дата обращения: 22.04.2025).
2. Грозова, О.С. Делопроизводство: учебник для спо / О.С. Грозова. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 131 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563440> (дата обращения: 22.04.2025).
3. Шувалова, Н.Н. Основы делопроизводства: учебник для спо / Н.Н. Шувалова, А.Ю. Иванова; под общ. ред. Н.Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 355 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560787> (дата обращения: 22.04.2025).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Доронина, Л.А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для спо / Л.А. Доронина, В.С. Иритикова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 270 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563264> (дата обращения: 22.04.2025).

МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения

Печатные издания

1. Шеламова, Г.М. Психология общения: учебное пособие для спо / Г.М.Шеламова. - 3-е изд., стер. - Москва: Академия, 2021. - 128с. - (Профессиональное образование).

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Лавриненко, В.Н. Деловая культура: учебник и практикум для спо / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан; под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. — Москва: Юрайт, 2025. — 110 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561029> (дата обращения: 22.04.2025).
2. Панфилова, А.П. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для спо / А.П. Панфилова, А.В. Долматов. — Москва: Юрайт, 2025. — 488 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568542> (дата обращения: 22.04.2025).
3. Рамендик, Д.М. Психология делового общения: учебник и практикум для спо / Д.М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 196 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561476> (дата обращения: 22.04.2025).
4. Родыгина, Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для спо / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 380 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562395> (дата обращения: 22.04.2025).
5. Скибицкая, И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для спо / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. — Москва: Юрайт, 2025. — 239 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540716> (дата обращения: 22.04.2025).
6. Собольников, В.В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для спо / В.В. Собольников, Н.А. Костенко; под ред. В.В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 202 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540743> (дата обращения: 22.04.2025).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Митрошенков, О.А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие /

О.А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 315 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565070> (дата обращения: 22.04.2025).

2. Чернышова, Л.И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебник для спо / Л.И. Чернышова. — Москва: Юрайт, 2025. — 158 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566017> (дата обращения: 22.04.2025).

МДК 01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

Печатные издания

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие / Н.Ю. Арбузова. - 4-е изд. испр. - М.: Академия, 2021. - 224 с.
2. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник / И.М.Асанова, А.А.Жуков. - М.: Академия, 2021. - 288 с.
3. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учеб. / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен и др. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: КНОРУС, 2021. - 168с.
4. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник / М.А. Ёхина. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва: Академия, 2021. - 320 с. - (Профессиональное образование).
5. Павлова, Н.В. Администратор гостиницы: учеб. для СПО / Н.В.Павлова. - 2-е изд. стер. - М.: Академия, 2021. - 80с. - (Профессиональное образование).
6. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учеб. пособие для спо / А.В.Сорокина. - М.: ИНФРА-М, 2021. - 304с. - (ПРОФИль).

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Емелин, С.В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебник для спо / С.В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 517 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567572> (дата обращения: 23.04.2025).
2. Емелин, С.В. Технология и организация турагентской деятельности: учебник для спо / С.В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 309 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566942> (дата обращения: 23.04.2025).
3. Николенко, П.Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса: администрирование отеля: учебник и практикум для спо / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева. — Москва: Юрайт, 2025. — 444 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567166> (дата обращения: 23.04.2025).
4. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 300 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561249> (дата обращения: 23.04.2025).
5. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для спо / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2025. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561250> (дата обращения: 23.04.2025).
6. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебник для спо / Н.В. Фаустова. — Москва: Юрайт, 2025. — 188 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567735> (дата обращения: 23.04.2025).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. для спо / М.А. Ёхина. - 6-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2020. - 208 с.: ил. - (Среднее профессиональное образование).
2. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учеб. для спо / И.Ю.

Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд., стереотип. - М.: Академия, 2020. - 208 с.

3.2.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной дисциплины

Для выполнения заданий, предусмотренных рабочей программой, используются рекомендованные Интернет-сайты, ЭБС.

Электронные образовательные ресурсы

1. Министерство просвещения Российской Федерации [сайт]. — URL: <https://edu.gov.ru/>;
2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [сайт]. — URL: <http://window.edu.ru/>;
3. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов [сайт]. — URL: <http://school-collection.edu.ru/>;
4. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [сайт]. — URL: <http://fcior.edu.ru/>;
5. Справочно-правовая система "ГАРАНТ" [сайт]. — URL: <http://www.i-exam.ru/>;
6. Образовательная платформа «Юрайт» [сайт]. — URL: <https://urait.ru/>;
7. Институт развития профессионального образования: [сайт]. — URL: <https://firpo.ru/>;
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [сайт]. — URL: <http://fcior.edu.ru/>;

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Гарант аэро: информационно-правовой портал [сайт]. — URL: <http://www.garant.ru/>;
2. КонсультантПлюс: информационно-правовой портал [сайт]. — URL: <https://www.consultant.ru/>;
3. eLIBRARY.RU: Научная электронная библиотека [сайт]. — URL: <http://elibrary.ru/>;
4. Интернет-журнал для для отельеров, топ-менеджеров гостиничной индустрии и работников сферы horeca [сайт]. — URL: <http://hotelier.pro/>;
5. Портал про гостиничный бизнес [[сайт]. — URL: <http://prohotel.ru/>;
6. Ресторанный бизнес - курсы дистанционного [сайт]. — URL: <https://mba-city.ru/restaurant/>;
7. Hospitality Guide – портал подборки информации практиков гостиничного бизнеса [сайт]. — URL: <https://hospitalityguide.ru/>;
8. Электронная газета «Вестник Российской гостиничной ассоциации» [сайт]. — URL: <http://rha.ru/vestnik/>.

Сведения об электронно-библиотечной системе

№ п/п	Основные сведения об электронно-библиотечной системе	Краткая характеристика
1	Наименование электронно-библиотечной системы, представляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет	Образовательная платформа «Юрайт»: https://urait.ru

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	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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
	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 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	

