

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 28.06.2025 15:00:00  
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<br>МОДУЛЯ.....    | 5        |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО<br>МОДУЛЯ..... | 9        |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО .....<br>МОДУЛЯ.....        | 16<br>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                                                           |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ВД 1</b> | <b>Организация и контроль текущей деятельности служб предприятия индустрии и гостеприимства</b>     |
| 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

| <b>Личностные результаты<br/>реализации программы воспитания<br/>(дескрипторы)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Код личностных<br/>результатов<br/>реализации<br/>программы<br/>воспитания</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                                                                                                                  | <b>ЛР 2</b>                                                                       |
| 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 | <b>ЛР 11</b>                                                                      |
| Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач на основе уважения к заказчику, понимания его потребностей                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>ЛР 13</b>                                                                      |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>ЛР 15</b>                                                                      |

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

**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.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09<br>ЛР 2;11;13;15;16-19;21-25 | МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства | <b>38</b>   | 16                                     | <b>32</b>                            | 16                                  | -                         | -                      | 6                        | -        | -                |
| ПК 1.2.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09<br>ЛР 2;11;13;15;16-19;21-25 | МДК 01.02 Основы делопроизводства                                       | <b>32</b>   | 20                                     | <b>32</b>                            | 20                                  | -                         | -                      | -                        | -        | -                |
| ПК 1.3.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09<br>ЛР 2;11;13;15;16-19;21-25 | МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения                        | <b>32</b>   | 24                                     | <b>32</b>                            | 24                                  | -                         | -                      | -                        | -        | -                |
| ПК 1.4.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09                              | МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за                          | <b>35</b>   | 12                                     | <b>32</b>                            | 12                                  | -                         | -                      | 3                        | -        | -                |

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

## 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                                                                       |
| <b>1 семестр</b>                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                         |
| <b>МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>38/16</b>                                                            |
| <b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>38/16</b>                                                            |
| <b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b> | <b>Содержание учебного материала учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>6/-</b>                                                              |
|                                                                                             | 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                                                                                                                                      |                                                                         |
| <b>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>           | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>26/16</b>                                                            |
|                                                                                             | 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                                                                                                                                                                    |              |
|                                                                                                        | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>16</b>    |
|                                                                                                        | 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            |
|                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                                                                        | Экзамен*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>6</b>     |
| <b>1 семестр</b>                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |
| <b>МДК 01.02 Основы делопроизводства</b>                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>32/20</b> |
| <b>Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>32/20</b> |

|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                              |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Тема 2.1.</b><br><b>Делопроизводства</b><br><b>и общие нормы</b><br><b>оформления документов</b> | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                         | <b>4/-</b>   |
|                                                                                                     | Документ и его функции.                                                                                                                                                                                                                                      | 4            |
|                                                                                                     | Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.                                                                                                                                                                                       |              |
|                                                                                                     | Требования к составлению и оформлению деловых документов.                                                                                                                                                                                                    |              |
|                                                                                                     | Классификация и структура организационно-распорядительных документов.                                                                                                                                                                                        |              |
| <b>Тема 2.2. Основные виды</b><br><b>управленческих</b><br><b>документов</b>                        | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                         | <b>14/10</b> |
|                                                                                                     | Организационные документы.                                                                                                                                                                                                                                   | 4            |
|                                                                                                     | Распорядительные документы.                                                                                                                                                                                                                                  |              |
|                                                                                                     | Виды информационно-справочных документов.                                                                                                                                                                                                                    |              |
|                                                                                                     | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                                                                                                                                                                       | <b>10</b>    |
|                                                                                                     | Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)<br>Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) | 10           |
| <b>Тема 2.3. Организация</b><br><b>работы с документами</b>                                         | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                         | <b>14/10</b> |
|                                                                                                     | Понятие и принципы организации документооборота.                                                                                                                                                                                                             | 4            |
|                                                                                                     | Порядок ведения документации.                                                                                                                                                                                                                                |              |
|                                                                                                     | Документы по трудовым отношениям.                                                                                                                                                                                                                            |              |
|                                                                                                     | Деловая речь и ее грамматические особенности.                                                                                                                                                                                                                |              |
|                                                                                                     | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                                                                                                                                                                       | <b>10</b>    |
|                                                                                                     | Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.<br>Составление приказов, личных дел, списка работников.                                                                                                                                          | 10           |
| <b>Промежуточная</b><br><b>аттестация</b>                                                           | Экзамен*                                                                                                                                                                                                                                                     | -            |
| <b>1 семестр</b>                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                              |              |
| <b>МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>                                             |                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>32/24</b> |
| <b>Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>32/24</b> |
| <b>Тема 3.1. Общие</b><br><b>сведения об этической</b><br><b>культуре</b>                           | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                         | <b>14/10</b> |
|                                                                                                     | 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                                                                                                                                                       |              |
|                                                                                                     | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                                                                                                                                                                       | <b>10</b>    |

|                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                     | Отработка полученных теоретических знаний на практике                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 10           |
| <b>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b> | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>18/14</b> |
|                                                                                                                                     | Деловое общение. Этика и этикет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 4            |
|                                                                                                                                     | Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |
|                                                                                                                                     | Введение лексики, закрепление в упражнениях<br>Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.<br>Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.<br>Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.<br>Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. |              |
|                                                                                                                                     | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>14</b>    |
|                                                                                                                                     | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                                                                                                     | Экзамен*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |
| <b>3 семестр</b>                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |              |
| <b>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>36/12</b> |
| <b>МДК 01.04</b> Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>36/12</b> |
| <b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>                                                                                 | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>18/6</b>  |
|                                                                                                                                     | 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.                                                                                                                                                                                                                                        |              |
|                                                                                                                                     | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>6</b>     |
|                                                                                                                                     | 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.                                      |             |
| <b>Тема 4.2.<br/>Осуществление<br/>расчетов клиентов за<br/>предоставленные услуги</b> | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                | <b>14/6</b> |
|                                                                                        | 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.                                                                                    |             |
|                                                                                        | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                                                              | <b>6</b>    |
|                                                                                        | Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики                                   | 6           |
|                                                                                        | Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.                      |             |
| <b>Промежуточная<br/>аттестация</b>                                                    | Экзамен                                                                                                             | <b>3</b>    |
| <b>Практическая<br/>подготовка</b>                                                     | УП.01 Учебная практика                                                                                              | <b>72</b>   |
|                                                                                        | ПП.01 Производственная практика                                                                                     | <b>108</b>  |
| <b>Экзамен по модулю</b>                                                               |                                                                                                                     | <b>6</b>    |
| <b>Всего</b>                                                                           |                                                                                                                     | <b>323</b>  |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

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

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

Дорониная. - 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. Дорониная, Л.А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для спо / Л.А. Дорониная, 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»: <a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a> |

#### 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<br>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<br>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<br>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг<br>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)<br>Проводить оформление счета для оплаты<br>Предоставлять счет клиентам<br>Принимать оплату в наличной и безналичной формах<br>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<br>Владеть методикой хранения и поиска информации<br>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<br>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)<br>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<br>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                                                                                                                                                                                                             |  |

