

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.06.2025 12:57:46  
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): Гостиничный сервис и туризм  
Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству  
Уровень базового образования обучающегося: Основное общее образование  
Форма обучения: Очная  
Год набора: 2026

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 № 10 от 25.05.2026 г.

Заведующий кафедрой гостеприимства и  
международных бизнес-коммуникаций

М.В. Василиженко

Эксперты (рецензенты):

ООО «Отель Мегapolis-Челябинск»,  
директор

Ю.В. Максимова

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	11
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ..... МОДУЛЯ.....	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 24	

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

## 1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоения вида деятельности «организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

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

## 1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленной в матрице компетенций выпускника.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Владеть навыками
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	-
ОК 02	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства психологические основы деятельности коллектива	-

	деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач		
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические особенности личности правила оформления документов	-
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста	-
ОК 09	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	-
ПК 1.1.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	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	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги
ПК 1.2.	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля	Организация и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства

		<p>деятельности сотрудников          Ассортимент и          характеристики предлагаемых          туристских услуг          Программное обеспечение          деятельности туристских          организаций          Основы делопроизводства</p>	
ПК 1.3.	<p>Владеть технологией          делопроизводства (ведение          документации, хранение и          извлечение информации)</p>	<p>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</p>	<p>Координация контроль работы          сотрудников службы предприятия          туризма и гостеприимства</p>
ПК 1.4	<p>Осуществлять расчеты с          потребителями за          предоставленные услуги</p>	<p>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</p>	<p>Осуществление расчетов с          потребителями за предоставленные          услуги</p>

## 1.2.1. Личностные результаты реализации программы воспитания

<p align="center"><b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b></p>	<p align="center"><b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b></p>
<p>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</p>	<p align="center"><b>ЛР 2</b></p>
<p>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</p>	<p align="center"><b>ЛР 11</b></p>
<p>Выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач на основе уважения к заказчику, понимания его потребностей</p>	<p align="center"><b>ЛР 13</b></p>
<p>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.</p>	<p align="center"><b>ЛР 15</b></p>
<p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)</p>	<p align="center"><b>ЛР 16</b></p>
<p>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)</p>	<p align="center"><b>ЛР 17</b></p>
<p>Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)</p>	<p align="center"><b>ЛР 18</b></p>
<p>Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.</p>	<p align="center"><b>ЛР 19</b></p>
<p>Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.</p>	<p align="center"><b>ЛР 21</b></p>
<p>Активно применять полученные знания на практике.</p>	<p align="center"><b>ЛР 22</b></p>
<p>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p align="center"><b>ЛР 23</b></p>

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 служб предприятия туризма и гостеприимства

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе			Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 1.1. ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; ОК 09 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. ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; ОК 09 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. ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; 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. ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05; 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									
ПК 1.1.- 1.4. ОК 01, ОК 02, ОК 04, 05; ОК 09 ЛР 2;11;13;15;16-19;21-25	УП.01.01 Учебная практика	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>72</b>					<b>72</b>	<b>-</b>
ПК 1.1.- 1.4. ОК 01, ОК 02, ОК 04, 05; ОК 09 ЛР 2;11;13;15;16-19;21-25	ПП.01.01 Производственная практика	<b>108</b>	108	<b>108</b>					-	108
ПК 1.1- 1.4. ОК 01, ОК 02, ОК 04, 05; ОК 09 ЛР 2;11;13;15;16-19;21-25	Экзамен по модулю	<b>6</b>	-	-	-	-	-	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>3 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 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	6
<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>3 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> Делопроизводства и общие нормы оформления документов	<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 управленческих документов</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>14/10</b>
	Организационные документы.	4
	Распорядительные документы.	
	Виды информационно-справочных документов.	<b>10</b>
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	
Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	10	
<b>Тема 2.3. Организация 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.	<b>10</b>
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	
	<b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>	10
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.	
<b>Промежуточная аттестация</b>	Экзамен*	-
<b>3 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 сведения об этической 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 Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	
	<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. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	14
<b>Промежуточная аттестация</b>	Экзамен*	
<b>5 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. Осуществление расчетов клиентов за 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 аттестация</b>	Экзамен	<b>3</b>
<b>Практическая 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

№ 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>	<p><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i>                      Компьютеры -                      Интерактивная доска                      Проектор                      Принтер                      Парты (одноместные)                      Парты (2-х местные)                      Стулья                      Стол преподавателя                      Стул преподавателя                      Магнитно-маркерная доска                      Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».  <i>Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение</i>                      1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)                      Битрикс 24                      Яндекс браузер                      Mozilla Firefox                      Adobe Reader                      Microsoft™ Office®                      МойОфис                      Антивирус «Касперский» (Kaspersky Endpoint Security)                      «Гарант аэро»                      КонсультантПлюс</p>
2.	<b>Кабинет менеджмента и управления персоналом № 212</b>	<p><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i>                      Компьютер                      Колонки                      Плазменная панель                      Парты (2-х местные)                      Стулья                      Стол преподавателя                      Стул преподавателя                      Шкафы индивидуальные для одежды                      Шкафы для учебников                      Кондиционер                      Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».  <i>Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение</i>                      1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)                      Битрикс 24                      Яндекс браузер                      Mozilla Firefox                      Adobe Reader                      Microsoft™ Office®                      МойОфис                      Антивирус «Касперский» (Kaspersky Endpoint Security)                      «Гарант аэро»                      КонсультантПлюс</p>

4.	<p><b>Кабинет правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности, документационного обеспечения управления № 121</b></p>	<p><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i>          Компьютер          Плазменная панель          Парты (2-х местные)          Стулья.          Стол преподавателя          Стул преподавателя          Доска меловая          Автоматизированное рабочее место обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».  <i>Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение</i>          1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)          Битрикс 24          Яндекс браузер          Mozilla Firefox          Adobe Reader          Microsoft™ Office®          МойОфис          Антивирус «Касперский» (Kaspersky Endpoint Security)          «Гарант аэро»          КонсультантПлюс</p>
5.	<p><b>Библиотека. Читальный зал № 122</b></p>	<p><i>Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:</i>          Автоматизированные рабочие места библиотекарей          Автоматизированные рабочие места для читателей          Принтер          Сканер          Стеллажи для книг          Кафедра          Выставочный стеллаж          Каталожный шкаф          Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)          Стенд информационный  <b>Условия для лиц с ОВЗ:</b>          Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ          Линза Френеля          Специальная парта для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата          Клавиатура с нанесением шрифта Брайля          Компьютер с программным обеспечением для лиц с ОВЗ          Световые маяки на дверях библиотеки          Тактильные указатели направления движения          Тактильные указатели выхода из помещения          Контрастное выделение проемов входов и выходов из помещения          Табличка с наименованием библиотеки, выполненная шрифтом Брайля          Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду МИДиС, выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».  <i>Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение</i>          1С: Предприятие. Комплект для высших и средних учебных заведений (1С – 8985755)          Битрикс 24          Яндекс браузер          Mozilla Firefox          Adobe Reader          Microsoft™ Office®          МойОфис</p>

### 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, 2022. - 224с.
2. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник / И.М.Асанова, А.А.Жуков. - М.: Академия, 2023. - 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, 2023. - 168с.
4. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учеб. для спо / Д.Г. Брашнов. - М.: ИНФРА-М, Альфа-М, 2022. - 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, 2023. - 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, 2023. - 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, 2023. - 52с.

###### *Электронные издания*

1. Игнатъева, И.Ф. Организация туристской индустрии: учебник для спо / И.Ф. Игнатъева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 401 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589870> (дата обращения: 21.05.2026).
2. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 3-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581280> (дата обращения: 21.05.2026).
3. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584009> (дата обращения: 21.05.2026).
4. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебник для спо / Н.В. Фаустова. — Москва: Юрайт, 2026. — 188 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588580> (дата обращения: 21.05.2026).

##### *МДК.01.02 Основы делопроизводства*

###### *Печатные издания*

1. Пшенко, А.В. Документационное обеспечение управления: учебник / А.В. Пшенко, Л.А. Доронина. - 18-е изд, перераб и доп. - Москва: Академия, 2023. - 192 с.

###### *Электронные издания (электронные ресурсы)*

1. Абуладзе, Д.Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для спо / Д.Г. Абуладзе, И.Б. Выпряхкина, В.М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 374 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584734> (дата обращения: 22.05.2026).
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: 22.05.2026).

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, 2026. — 355 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583620> (дата обращения: 22.05.2026).

### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Доронина, Л.А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для СПО / Л.А. Доронина, В.С. Иритикова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 270 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585601> (дата обращения: 22.05.2026).

#### *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, 2023. - 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, 2026. — 110 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583819> (дата обращения: 18.05.2026).

2. Панфилова, А.П. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для СПО / А.П. Панфилова, А.В. Долматов. — Москва: Юрайт, 2026. — 488 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589287> (дата обращения: 18.05.2026).

3. Рамендик, Д.М. Психология делового общения: учебник и практикум для СПО / Д.М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 196 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584168> (дата обращения: 18.05.2026).

4. Родыгина, Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для СПО / Н.Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 380 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584945> (дата обращения: 18.05.2026).

5. Скибицкая, И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для СПО / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий. — Москва: Юрайт, 2026. — 239 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586416> (дата обращения: 18.05.2026).

6. Собольников, В.В. Этика и психология делового общения: учебник для СПО / В.В. Собольников, Н.А. Костенко; под ред. В.В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 202 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586440> (дата обращения: 18.05.2026).

### **3.2.2. Дополнительные источники (при необходимости)**

1. Митрошенков, О.А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие / О.А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Юрайт, 2026. — 315 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586754> (дата обращения: 18.05.2026).

2. Чернышова, Л.И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебник для СПО / Л.И. Чернышова. — Москва: Юрайт, 2026. — 158 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598939> (дата обращения: 18.05.2026).

*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, 2022. - 224 с.
2. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник / И.М.Асанова, А.А.Жуков. - М.: Академия, 2023. - 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, 2023. - 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, 2023. - 320 с. - (Профессиональное образование).
5. Павлова, Н.В. Администратор гостиницы: учеб. для СПО / Н.В.Павлова. - 2-е изд. стер. - М.: Академия, 2023. - 80с. - (Профессиональное образование).
6. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учеб. пособие для спо / А.В.Сорокина. - М.: ИНФРА-М, 2022. - 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, 2026. — 517 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588423> (дата обращения: 19.05.2026).
2. Емелин, С.В. Технология и организация турагентской деятельности: учебник для спо / С.В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 309 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588036> (дата обращения: 19.05.2026).
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, 2026. — 444 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588177> (дата обращения: 19.05.2026).
4. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 3-е изд. — Москва: Юрайт, 2025. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/581280> (дата обращения: 19.05.2026).
5. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Юрайт, 2026. — 297 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584009> (дата обращения: 19.05.2026).
6. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебник для спо / Н.В. Фаустова. — Москва: Юрайт, 2026. — 188 с. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588580> (дата обращения: 19.05.2026).

**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, 2022. - 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, 2022. - 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 ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоения компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 1.1.	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Контрольные работы, зачеты, квалификационные испытания, экзамены. Интерпретация результатов выполнения практических и лабораторных заданий, оценка решения ситуационных задач, оценка тестового контроля.
ПК 1.2.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
ПК 1.3.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения	
ПК.1.4	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	
ОК 01	обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности; соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату); степень точности выполнения поставленных задач.	
ОК 02	Полнота охвата информационных источников; скорость нахождения и достоверность информации; обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	
ОК 04	Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; отсутствие негативных отзывов со стороны коллег и руководства.	
ОК 05	Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	
ОК 09	Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках	

