#### Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение

#### «Оренбургский государственный экономический колледж-интернат»

#### Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

#

|  |
| --- |
| **СОГЛАСОВАНО**Зам. директора по УР\_\_\_\_\_\_\_ О.В. Гузаревич\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**профессионального модуля**

**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб**

**предприятий туризма и гостеприимства**

по специальности

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Наименование квалификации: **специалист по туризму и гостеприимству**

Форма обучения: **очная**

г. Оренбург, 2023 г.

**Рабочая программа профессионального модуля ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства / сост. Зайцева О.Н. - Оренбург: ФКПОУ «ОГЭКИ» Минтруда России, 2023 – 22 с.**

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Министерством просвещения Российской Федерации, приказ от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» (зарегистрировано в Минюсте России 24 января 20263 г. № 72111), с учетом методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования (Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 апреля 2015 г. №06-443).

###### Составитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Н. Зайцева

 (подпись)

###### Рассмотрена на заседании ПЦК

###### № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_\_\_ Н.А. Мельникова

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 | 4 |
| 2 | СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 | 7 |
| 3 | УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 | 15 |
| 4 | КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 | 20 |

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

**1.1** **Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

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

1.1.1 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 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 |

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 1 | Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.1 | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.2 | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.3 | Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.4 | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги |

1.1.3 В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

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

**1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 370 часов,

из них на освоение МДК – 202 часа, в том числе МДК.01.01 – 66 часов; МДК 01.02 – 36 часов; МДК 01.03 – 32 часа и МДК.01.04 – 66 часов.

в том числе самостоятельная работа – 18 ч.

практики, в том числе, учебная практика – 72 часа;

производственная практика – 72 часа.

Промежуточная аттестация 24 часа, в том числе , комплексный экзамен – 6 часов; квалификационный экзамен – 18 часов.

**2. Структура и содержание профессионального модуля ПМ.01**

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделовпрофессионального модуля | Объем профессионального модуля, ак. час. |
| Обучение по МДК | Практики |
| Всего | В том числе |
| Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация | Учебная | Производствен-ная |
| *1* | *2* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| ПК 1.1.ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | **66** | 30 | 6 |  | 24 | 18 |
| ПК 1.2.ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства | **36** | 16 | 4 |  | 24 | 18 |
| ПК 1.3.ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства | **32** | 16 | 2 |  |  | 18 |
| ПК 1.4.ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 4. Технология расчетов гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства | **66** | 30 | 6 |  | 24 | 18 |
|  | Комплексный экзамен |  |  |  | 6 | **72** | **72** |
|  | Экзамен квалификационный |  |  |  | 18 |
|  | **Всего:** | **202** | **92** | **18** | **24** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ.01)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала,****лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)**  | **Объем, акад. Ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч и сам.раб** |
| **1** | **2** | **3** |
| **Раздел 1.** **Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства** |
| **МДК 01.01** Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства |
| **Тема 1.1****Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства** | **Содержание**  | **14** |
| Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.  | **2** |
| Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.  | **2** |
| Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.  | **2** |
| Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства | **2** |
| Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному специалисту.  | **2** |
| Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.  | **2** |
| Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства | **2** |
| **Тема 1.2****Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства** | **Содержание**  | **16** |
| Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций | 2 |
| 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.  | 2 |
| Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности.  | 2 |
| Пределы полномочий Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда | 2 |
| 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 | 2 |
| Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства | 2 |
| Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс | 2 |
| Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива | 2 |
| **Практические занятия и лабораторные работы:** | **30** |
| **ПЗ № 1, 2** Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | 4 |
| **ПЗ № 3, 4** Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства | 4 |
| **ПЗ № 5, 6** Составление графиков выхода на работу. | 4 |
| **ЛР № 1, 2** Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.  | 4 |
| **ЛР №** **3**, **4** Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду | 4 |
| **ПЗ № 7, 8** Разработка программы формирования лояльности персонала. | 4 |
| **ПЗ № 9, 10** Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.  | 4 |
|  | **ПЗ №11** Оценка эффективности работы служб предприятий туризма и гостеприимства | 2 |
| **Самостоятельная работа:** | **6** |
| **Самостоятельная работа №1** Составление интеллект-карты: «Организация работы служб предприятий туризма и гостеприимства» | 2 |
| **Самостоятельная работа №2** Составление интеллект-карты: «Технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства» | 2 |
| **Самостоятельная работа №3** Составление интеллект-карты: «Осуществление координации работы служб предприятий туризма и гостеприимства» | 2 |
| **Учебная практика раздела 1: виды работ** Организация рабочего места;Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;Разработка плана целей деятельности служб. | 24 |
| **Производственная практика раздела 1:****виды работ** Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;Внесение изменений в заказ. | 18 |
| **Раздел 2** **Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства** |
| **МДК 01.02** **Изучение основ делопроизводства** |
| **Тема 2.1****Делопроизводство и общие нормы оформления документов** | **Содержание**  | **4/0** |
| Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. | 2 |
| Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов. | 2 |
| **Тема 2.2****Основные виды управленческих документов** | **Содержание**  | **6/10** |
| Организационные документы. | 2 |
| Распорядительные документы. | 2 |
| Виды информационно-справочных документов. | 2 |
| **Практические занятия и лабораторные работы:** | **10** |
| **ПЗ №1** Составление и оформление устава и учредительного договора предприятия туризма и гостеприимства | 2 |
| **ПЗ №2** Составление и оформление локальных нормативных актов предприятия туризма и гостеприимства | 2 |
| **ПЗ №3** Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) предприятия туризма и гостеприимства | 2 |
| **ПЗ №4** Составление и оформление штатного расписания и организационной структуры предприятия туризма и гостеприимства | 2 |
| **ПЗ №5** Составление и оформление должностных инструкции сотрудников предприятия туризма и гостеприимства. | 2 |
| **Тема 2.3****Организация работы с документами** | **Содержание** | **6/6** |
| Понятие и принципы организации документооборота. | 2 |
| Порядок ведения документации. Документы по трудовым отношениям. | 2 |
| Деловая речь и ее грамматические особенности. | 2 |
| **Практические занятия и лабораторные работы:** | **6** |
| **ЛР №1** Работа по составлению деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. | 2 |
| **ЛР №2** Работа по составлению приказов в сфере туризма и гостеприимства. | 2 |
| **ЛР №3** Работа по составлению личных дел, списка работников на предприятии туризма и гостеприимства. | 2 |
| **Самостоятельная работа:** | **4** |
| **Самостоятельная работа №1** Кластерный анализ по теме: «Делопроизводство в сфере туризма и гостеприимства» | 2 |
| **Самостоятельная работа №2** Кластерный анализ по теме: «Организация работы с документами в сфере туризма и гостеприимства» | 2 |
| **Учебная практика раздела 2: виды работ** Осуществление делопроизводства и документооборота;Составление деловых документов;Составление организационных и распорядительных документов;Создание отчетов. | 24 |
| **Производственная практика раздела 2**: в**иды работ** Составление и обработка документации;Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. | 18 |
| **Раздел 3.** **Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства** |
| **МДК 01.03** **Соблюдение норм этики делового общения** |
| **Тема 3.1****Общие сведения об этической культуре специалиста по туризму и гостеприимству** | **Содержание**  | **4/4** |
| Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения | 22 |
| Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений |
| **Практические занятия и лабораторные работы:** | **4** |
| **ЛР №1** Отработка полученных теоретических знаний об этической культуре специалиста по туризму и гостеприимству на практике. | 2 |
| **ЛР №2** Отработка полученных теоретических знаний об этической культуре специалиста по туризму и гостеприимству на практике. | 2 |
| **Тема 3.2****Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке** | **Содержание**  | **12/12** |
| Деловое общение. Этика и этикет. | 2 |
| Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. | 2 |
| 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. | 8 |
| **Практические занятия и лабораторные работы:** | **12** |
| **ПЗ №1, 2, 3** Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. | 6 |
| **ПЗ №4, 5, 6** Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства. | 6 |
| **Самостоятельная работа:** | **2** |
| **Самостоятельная работа №1** «Этическая культура специалиста по туризму и гостеприимству» | 2 |
| **Производственная практика раздела 3: виды работ** Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. | 18 |
| **Раздел 4.** **Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства** |
| **МДК 01.04** **Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства** |
| **Тема 4.1** **Ценообразование и ценовая политика** | **Содержание**  | **16/14** |
| Ценообразование: расчет цены услуг.  | 2 |
| Методы расчета цены туристских услуг. | 2 |
| Управление доходами: оптимизация цены. | 2 |
| Цена и тариф управление доходами («revenue management»).  | 2 |
| Понятие тарифа; варианты тарифов. | 2 |
| Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).  | 2 |
| Понятие «revenue management», функции и назначение. | 2 |
| Задачи и инструменты «revenue management», прогнозирование. | 2 |
| **Практические занятия:** | **14** |
| **ПЗ № 1, 2**  Анализ факторов, влияющих на ценообразование гостиничного предприятия. | 4 |
| **ПЗ № 3, 4** Анализ основных методов ценообразования, использующихся при определении цены туристских услуг. | 4 |
| **ПЗ № 5** Анализ видов скидок с цены, применяемых в сфере туризма и гостеприимства. | 2 |
| **ПЗ № 6, 7** Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. | 4 |
| **Тема 4.2****Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги** | **Содержание**  | **14/16** |
| Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. | 2 |
| Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий.  | 2 |
| Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. | 2 |
| Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги | 4 |
| Деловое общение в процессе осуществления расчетов клиентов за предоставленные услуги | 2 |
| Этика и этикет в процессе осуществления расчетов клиентов за предоставленные услуги | 2 |
| **Практические занятия:** | **16** |
| **ПЗ № 8, 9, 10** Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание.  | 6 |
| **ПЗ № 11, 12** Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги. | 4 |
| **ПЗ № 13, 14, 15** Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги | 6 |
| **Самостоятельная работа:** |  |
| **Самостоятельная работа №1** |  |
| **Самостоятельная работа №2** |  |
| **Самостоятельная работа №3** |  |
| **Учебная практика раздела 4: виды работ** Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет. | 24 |
| **Производственная практика раздела 4**: в**иды работ** Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги. | 18 |
| **Промежуточная аттестация в форме комплексного экзамена по МДК.01.01, МДК.01.02, МДК.01.03, МДК.01.04** | **6** |
| **Квалификационный экзамен по ПМ.01** | **18** |
| **Всего** | **370** |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3.1. Для реализации программы профессионального модуля ПМ.01 должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета».

**3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

**3.2.1. Основные печатные и электронные издания**

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

**3.2.2. Дополнительные источники**

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

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

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

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

**3.3 Особенности обучения лиц с особыми образовательными потребностями**

В целях реализации рабочей программы учебной дисциплины и для адаптации восприятия справочного, учебного, просветительского материала для лиц с особыми образовательными потребностями созданы и совершенствуются специальные условия с учетом нозологий обучающихся:

Для слабовидящих обучающихся используются:

* индивидуальные дидактические материалы и наглядные пособия, выполненные с учетом типологических и индивидуальных зрительных возможностей слабовидящих обучающихся;
* печатная информация представляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается (т.е. чтение не заменяется пересказом), так же, как и записи на доске;
* обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
* предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Компенсация затруднений сенсомоторного, ментального и интеллектуального развития обучающихся с особыми образовательными потребностями проводится за счет:

* исключения повышенного уровня шума на занятии и внеурочном мероприятии;
* акцентирования внимания на значимости, полезности учебной информации для профессиональной деятельности;
* многократного повторения ключевых положений учебной информации;
* подачи материала на принципах мультимедиа;
* максимального снижения зрительных нагрузок при работе на компьютере (подбор индивидуальных настроек экрана монитора, дозирование и чередование зрительных нагрузок с другими видами деятельности, использование программных средств для увеличения изображения на экране; работы с помощью клавиатуры, использование «горячих» клавиш и др.);
* регулярного применения упражнений на совершенствование темпа переключения внимания, его объема и устойчивости;

Информативность и комфортность восприятия учебного материала на занятиях обеспечивается за счет его алгоритмизации по параметрам:

* психологическая настройка;
* аудиальные стимулы к восприятию (объяснение, вопросы, просьбы повторить сказанное; четкие доступные указания, разъяснения, пояснения; контекстный аудиофон и др.);
* визуальные стимулы к восприятию (учебники, пособия, опорные конспекты, схемы, слайды презентации, иные наглядные материалы);
* кинестетические стимулы к восприятию (конспектирование, дополнение, маркирование опорного конспекта, тесты с выбором варианта ответа, жестовый выбор, запись домашнего задания, вещественное моделирование, поисковые задания, выполняемые индивидуально с использованием ноутбуков и др.);
* активные методы обучения (проблемные вопросы, дискуссии, деловые и ролевые игры, практические работы; использование метапредметных связей, связи с практикой и др.);

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития обучающихся проводится за счет:

* фиксации педагога на собственной артикуляции;
* использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
* обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

**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 гостеприимстваУмения 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 языкахИспользовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги | Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услугиЗнать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услугПользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)Проводить оформление счета для оплатыПредоставлять счет клиентамПринимать оплату в наличной и безналичной формахОформлять 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 коммуникацийВладеть методикой хранения и поиска информацииВладеть 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 подчиненныхВладеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках |